8
Noodscenario's voor pgb-houders

Aan de orde is het **debat** over **noodscenario's voor pgb-houders en de gevolgen daarvan**.

De **voorzitter**:
Ik heet de staatssecretaris van harte welkom. Ik geef als eerste het woord aan mevrouw Keijzer namens het CDA. De spreektijden zijn precies vier minuten.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Voorzitter. Eindelijk wil de Tweede Kamer spreken over de problemen bij de Sociale Verzekeringsbank. Ik dank al die budgethouders en andere betrokkenen die via Twitter onder #pgbalarm druk hebben uitgeoefend op de coalitiepartijen, zodat dit nu geagendeerd is. De staatssecretaris heeft bij alle wetsbehandelingen steeds gezegd dat mensen geen last zouden hebben van alle veranderingen. Toch loopt het nu mis. Er zijn meerdere signalen geweest: zoals een brandbrief van de VNG op 22 juli en de Algemene Rekenkamer, die aangeeft dat zonder het op tijd aanwezig zijn van de benodigde systemen en gegevens er grote gevolgen zijn voor budgethouders.

Waarom heeft de staatssecretaris toch besloten om de invoering door te laten gaan? Toen werd het 1 januari. Deadline volgde op deadline. De staatssecretaris en de SVB gaven garanties af, maar dat hielp helaas niet. Gisteren lag het hele systeem er bij de SVB weer uit. Wij stellen dat er te veel taken in te korte tijd over de schutting zijn gegaan en dat het IT-systeem van de SVB niet op orde is.

In 2012 is, met onze steun, besloten tot het invoeren van het trekkingsrecht. We zijn inmiddels drie jaar verder. Wat is er gebeurd in de tussentijd? Ik krijg graag een tijdlijn van de staatssecretaris. Er zouden pilots gedraaid zijn met het IT-systeem; maar welk systeem? Het in september stopgezette multiregelingensysteem, dat 44 miljoen kost? Of het computersysteem waarmee nu gewerkt wordt en dat nu alle problemen veroorzaakt? De staatssecretaris schrijft in de brief van 28 januari dat dit systeem een basis biedt. Toch niet alleen een basis? Het is toch wel een afgerond operationeel systeem?

De staatssecretaris is verantwoordelijk voor de uitvoering van alle doorgevoerde wijzigingen. Hij heeft beloofd dat de mensen hiervan geen last zouden hebben. Wat mij en velen stoort, is dat nu het misgaat, hij de mensen, de budgethouders, de zwartepiet toeschuift. Het is hetzelfde als de treinreiziger de schuld geven als de trein te vol is. Had je maar niet met de trein moeten gaan. Vindt de staatssecretaris niet dat woorden van spijt over de gang van zaken meer gepast zouden zijn geweest? Wil hij die excuses alsnog maken?

Meldingen die via mijn meldpunt Meld het Mona binnenkomen over de problemen bij de SVB, gaan vaak over contracten die kwijt zijn, medewerkers die inhoudelijk niet op de hoogte zijn, contracten die niet in het systeem passen en overbelaste telefoonnummers. Wij hebben het hier over kwetsbare mensen met lichamelijke, verstandelijke en psychische beperkingen. Hun zorgverleners zijn van levensbelang. Deze hebben gewerkt en moeten hun salaris ontvangen. Die mogen niet bij de kassa staan en dan vaststellen dat ze hun boodschappen niet kunnen pinnen omdat de SVB niet betaalt. Bent u dat met mij eens, staatssecretaris?

Als 59.000 zorgverleners inmiddels betaald zijn, zijn er 170.000 nog niet betaald, ervan uitgaande dat we het over 220.000 zorgcontracten hebben. Maar klopt dit getal? Per Saldo en Ieder(in) betwijfelen dit. Het tweede noodscenario dat nu in werking gaat treden, betreft het rapid response team, dat tot bevoorschotting kan — ik zeg: kan — overgaan. De CDA-fractie wil graag weten wanneer en wie daar dan precies voor in aanmerking komen. Waar kunnen de mensen zich melden? Of loopt dit systeem straks ook vast?

Wat nu? Er is een praktisch oplossing nodig, en die is mogelijk. Verstrek de budgethouders op voorschot het geld dat hoort bij het eerste kwartaal van 2015. Deze oplossing gaat uit van mensen en niet van systemen. We dagen de staatssecretaris uit om hetzelfde te doen.

De **voorzitter**:
Dat was precies binnen vier minuten.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Voorzitter. "Per 1 januari 2015 zal een systeem functioneren dat ervoor zorgt dat cliënten de zorg en ondersteuning die zij nodig hebben, kunnen betalen uit het pgb." Dat zei de staatssecretaris vorig jaar. Vandaag hebben we het over de problemen waar mensen met een pgb voor staan. Ze kunnen hun zorgverleners niet uitbetalen en zitten in grote onzekerheid over de budgetten. De reactie van de staatssecretaris is dan: ik begrijp heel goed hoe vervelend het is, maar voor de meeste mensen is dit gelukkig niet het geval. Als ik de brief goed lees, zie ik dat zeker nog 20.000 mensen in onzekerheid zitten over de vraag of hun zorgcontracten goedgekeurd gaan worden, maar dat 170.000 zorgcontracten niet uitbetaald zijn. Dat is drie kwart van het aantal zorgcontracten. Hoe kan de staatssecretaris dan zeggen dat dit voor de meeste mensen niet het geval is?

De staatssecretaris gaf eerder aan dat mensen met een pgb geen hinder zouden ondervinden en hun zorgverlening moesten kunnen betalen. Dat is een waardeloze belofte gebleken. Het is een puinzooi. Belt u maar met de SVB, zegt de staatssecretaris, maar daar wordt de telefoon helaas niet opgenomen. Stuur de zorgcontracten op, zegt de staatssecretaris, maar die zijn helaas niet aangekomen. Zelfs voor mensen die hun zorgverleners al jaren vrijwillig via de Sociale Verzekeringsbank uitbetaalden, is het een chaos en zijn de zorgcontracten en overeenkomsten weg. Hoe kan dit toch? Er zijn 1.000 extra medewerkers ingezet en toch is het niet geregeld.

Een gewaarschuwd mens telt voor twee, maar geldt dat ook voor deze staatssecretaris? Ik wil graag weten hoe vaak hij precies gewaarschuwd is, door wie en wat hij daarna heeft gedaan. Ik zie dat hij op 21 mei door de Algemene Rekenkamer is gewaarschuwd en op 22 juli door de Vereniging Nederlandse Gemeenten, de grote gemeenten en de 32 grote gemeenten daarna. Hij is op 5 november wederom gewaarschuwd door de Algemene Rekenkamer. We hebben net een ICT-rapport van 15 oktober ontvangen waarin ook

alarmerende zaken staan. Op 16 januari trad een noodplan in werking, maar dat leidt dus niet tot een oplossing. Daarom staan wij hier. Hoe vaak is de staatssecretaris gewaarschuwd, door wie en wat heeft hij gedaan? Er zou een stuurgroep trekkingsrecht zijn geweest op het ministerie, met daarin betrokkenen, die zou letten op hoe het ging. Wie zaten daarin? Welke waarschuwingssignalen zijn daar besproken en welke actielijsten zijn gevormd naar aanleiding van die stuurgroep? Wie heeft daar wat ingebracht? Mag de Kamer de verslagen van deze bijeenkomsten zien, evenals de actiepunten die opgezet zouden worden om ervoor te zorgen dat dit niet in de soep zou lopen, zoals nu is gebeurd? Hoeveel bestuurlijke overleggen hebben plaatsgevonden tussen het ministerie en de Sociale Verzekeringsbank en hoe vaak is daar gesproken over alarmerende signalen? Is het ICT-systeem van de Sociale Verzekeringsbank voldoende en onafhankelijk getest? In het rapport dat wij zojuist hebben ontvangen, staat dat er geen haalbaarheidstoets is gedaan. Hebben pgb-houders meegekeken hoe zij konden declareren? Met andere woorden: ging het om de mensen of om de systemen? Ik wil deze feiten heel graag van de staatssecretaris helder op papier krijgen.

Hoe nu verder? Voorschotten verstrekken lijkt mij onverstandig, want dan moet je achteraf weer gaan berekenen. Dat leidt tot meer chaos in de chaos. Volgens mij kan het simpeler. Ten eerste: herstel de persoonsgebonden budgetten op de eigen rekening. Ten tweede: breng zo snel mogelijk de ICT van de Sociale Verzekeringsbank op orde. Test het goed, laat de pgb-houders meekijken en ga dan, als derde fase, het trekkingsrecht gefaseerd invoeren. Als je dat gefaseerd invoert, kun je problemen die je ziet, oplossen zonder dat honderdduizenden mensen geraakt worden door systemen die niet werken. Daarop krijg ik graag een reactie van de staatssecretaris.

☐

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Voorzitter. Het is al weken een chaos rond het pgb. De Sociale Verzekeringsbank is onbereikbaar, toezeggingen worden niet nagekomen en mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd. Tegelijkertijd wachten hulpverleners op hun geld, in spanning en onzekerheid of zij deze maand hun huur wel kunnen betalen. Sommigen zeggen hun contracten zelfs op.

De staatssecretaris heeft gezegd niet één maar wel tien vingers aan de pols te houden. Er zijn audits uitgevoerd. Net werden al de signalen genoemd van de Rekenkamer, de VNG en Per Saldo, de belangenvereniging. In die audits werd al in september geconcludeerd dat er op 1 januari dingen fouten zouden gaan. Wat is er met de conclusies van die audits en met de andere signalen gebeurd? Waren deze voor de staatssecretaris ooit reden om de overgang per 1 januari 2015 te heroverwegen? Hoe voert hij nu zijn regierol uit? Dit zijn belangrijke politieke vragen. Anderen zijn daar ook al indringend op ingegaan. Maar al die duizenden pgb-houders hebben daar niks aan. Mantelzorgers van kwetsbare ouderen, de vaders en moeders van ernstig gehandicapte kinderen, en de kleinschalige woonvormen willen gewoon weten waar ze aan toe zijn.

We dringen al weken aan op een debat. Nou, dat is er dan nu, maar steeds werd het tegengehouden door VVD en PvdA. Afgelopen maandag kregen we een brief met opnieuw geruststellende woorden, maar de staatssecretaris geeft geen garanties. Voordat ik te horen krijg dat je garantie alleen op stofzuigers krijgt, wil ik toch wel van de staatssecretaris weten waar de pgb-houders op kunnen rekenen. Zegt de staatssecretaris toe dat alle pgb-houders binnen tien dagen duidelijkheid hebben? Hebben we iedereen in beeld? Vallen er geen mensen tussen wal en schip? Hoe staat het met het onderzoek naar die grote groep van 15.000 budgethouders die nog helemaal niet hebben gereageerd? Kan de SVB, de Sociale Verzekeringsbank, mensen vanaf nu direct een ontvangstbevestiging sturen, die ook wordt geregistreerd, zodat mensen een houvast hebben? Is de huidige chaos een eenmalig overgangsprobleem, zoals de staatssecretaris zegt, dat na de verwerking van de betalingen over januari is opgelost of krijgen we aan het einde van deze maand weer precies dezelfde toestand en chaos? Wat gebeurt er als de termijnen uit de brief van maandag niet worden gehaald? Kunnen we dan tijdelijk terug naar het oude systeem en overgaan op een gefaseerde invoering, waarbij bijvoorbeeld eerst de maandloners worden betaald en pas later de declaraties? Vooral wil ik van de staatssecretaris weten welke instrumenten de pgb-houders hebben om af te dwingen dat ze krijgen waar ze recht op hebben. Immers, als een pgb-houder te laat is met zijn papieren, dan krijgt hij te horen: als je niet op tijd bent, wordt je pgb ingetrokken. Van het omgekeerde zou ik wel wat meer willen weten.

Het uitgangspunt van de hervorming van de zorg was: van systemen naar mensen. Ik vraag aan de staatssecretaris wat er met dit uitgangspunt is gebeurd. We zien dat pgb-houders in het keurslijf van het ICT-systeem van de SVB worden gedwongen. Dat is eigenlijk de omgekeerde wereld, want juist bij pgb's gaat het om maatwerk. Het systeem moet ruimte bieden aan dat maatwerk, zodat je niet alleen kunt declareren in uren, maar bijvoorbeeld ook in dagdelen of in gereisde kilometers. Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat deze systeemfouten op korte termijn zijn weggewerkt, zodat er ruimte is voor het maatwerk, dat eigen is aan het pgb? Klopt het dat de internetapplicatie van de SVB nooit is getest door de echte budgethouders?

We hebben het over de chaos bij de SVB, maar ik krijg ook signalen dat het bij de uitbetaling bij zorgverzekeraars helemaal niet goed loopt. Krijgt de staatssecretaris deze signalen ook? Wat gaat hij hieraan doen?

☐

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Voorzitter. "We zorgen ervoor dat de betalingen van de pgb's op 1 januari zo ongestoord mogelijk plaatsvindt." Dit is een van de kenmerkende reacties van de staatssecretaris op de zorgen van onder andere de Kamer over de overheveling van de pgb-administratie. Helaas. In de praktijk loopt het verre van vlekkeloos. Een grote groep pgb-houders en zorgverleners is al lange tijd in onzekerheid over de administratie en de betalingen van hun zorg. Het ziet er nog niet naar uit dat die onrust op korte termijn wordt weggenomen. Dit is dan ook meteen de kern van het probleem. Een grote groep kwetsbare zorgbehoevenden en zorgverleners is de dupe geworden van een grote systeemwijziging die te snel is doorgevoerd. Pgb-houders zijn hierin niet de schuldigen, laat staan fraudeurs, maar degenen die er last van ondervinden. Ik hoop van harte dat de staatssecretaris aan deze mensen zijn excuses wil maken.

Gisteren mailde een directeur van een zorginitiatief dat hij van slechts één van zijn tien budgethouders een uitbetaling had gekregen en dat hij zijn twaalf medewerkers onmogelijk kan betalen. Anderen hebben dubbel betaald gekregen of kregen alleen de reiskosten vergoed. Anderen lopen nog vast in het systeem, omdat ze nog steeds geen zicht hebben op uitbetaling of op goedkeuring van hun stukken, ondanks het meerdere malen aanleveren van hun overeenkomsten. Ook zijn er mensen die met de SVB in contact willen komen om een fout in de registratie te herstellen, maar die er niet door komen of op onbegrip stuiten. Het loopt, kort gezegd, niet gladjes met de uitrol van het trekkingsrecht.

Ik begrijp dat de medewerkers van de SVB zich de benen uit het lijf rennen om het allemaal geregeld te krijgen. We kunnen er echter helaas allerminst van uitgaan dat de betalingen die inmiddels zijn gedaan, ook allemaal kloppen. Het is mij wel duidelijk dat de maatregelen die nu zijn genomen, nog geen structurele oplossing betekenen voor budgethouders en zorgverleners. Daarvoor gaat er nog te veel verkeerd. Het mag niet zo zijn dat de declaratiepagina van de SVB plat komt te liggen, ook niet op piekmomenten, die er altijd zullen blijven. Ik maak me ook zorgen over de gevolgen voor de mensen die niet goed in het systeem van de SVB terecht zijn gekomen, waarbij het vinkje bij de verkeerde wet staat, waarbij fouten zijn gemaakt in de verwerking van de zorgovereenkomst of waarbij het pgb nu dubbel is gestort. Ik maak me ook zorgen over de mensen die de overeenkomst met hun zorgverlener willen aanpassen. Hoeveel moeite moeten zij doen om dit gedaan te krijgen? De noodmaatregelen die zijn genomen, zijn onmisbaar maar zullen vervolgens ook weer ten dele gecorrigeerd moeten worden. Ik hoor graag van de staatssecretaris hoe dat zal gebeuren.

De omslag van de pgb-administratie naar het trekkingsrecht is veelomvattend. Dat fouten en misverstanden tot op zekere hoogte onvermijdelijk zijn, zal mijn fractie niet ontkennen. Voor GroenLinks staat echter als een paal boven water dat deze chaos voorkomen had kunnen worden als de voorbereidingen zorgvuldiger waren getroffen. De grote zorghervormingen worden met een oververhitte motor doorgevoerd. Dat is reden voor GroenLinks om keer op keer haar zorgen te uiten over dit tempo. We zien nu bij de pgb's waartoe deze overhaaste zorghervormingen kunnen leiden. We hopen dat de staatssecretaris zo lang als nodig ingrijpt bij de SVB en zorgdraagt voor structurele oplossingen voor pgb-houders en zorgverleners.

☐

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Voorzitter. Ik kan aan het begin van dit debat eigenlijk maar één ding concluderen: het is een chaos. Het pgb-alarm klinkt luid en alarmerend, en alarmerend is het. Duizenden mensen zitten in de problemen. Ik noem niet alleen de budgethouders maar ook de zorgverleners die niet uitbetaald kunnen worden. Het gaat hier om het belang van de continuïteit van zorg. Nog geen uur geleden sprak ik een budgethouder die, volgens mij terecht, zei: op een gegeven moment lopen de zorgverleners wel weg. Dat is een reële angst.

Maandagavond laat, tegen middernacht, heeft de staatssecretaris een brief geschreven. Die is bij mijn fractie in het verkeerde keelgat geschoten. Het motto was toch "van systemen naar mensen"? In de brief wordt de oorzaak neergelegd bij de mensen, bij de budgethouders. Ik denk dat dat volstrekt niet terecht is. De zorgovereenkomsten zijn wél tijdig ingestuurd, vaak al in augustus/september vorig jaar, maar zijn vaak op het verkeerde bureau terechtgekomen of zelfs helemaal niet aangekomen. Ik vind het dan ook, net als andere fracties in de Kamer, goed als de staatssecretaris zijn excuses daarvoor aanbiedt aan de pgb-houders.

De problemen zijn groot. Zijn de ICT-systemen pgb-proof? Dat is mijn eerste vraag aan de staatssecretaris. Het pgb is immers maatwerk. Het gaat niet alleen om het declareren in uren — dat is nu wel hoe het systeem is opgebouwd — maar het gaat ook over slaapuren, vervoerskosten en vakantiedagen. Dat past allemaal niet in het systeem. Ik vraag de secretaris ook waarom er geen uitvoeringstoets is geweest. Klopt het dat Per Saldo hierop medio vorig jaar al heeft aangedrongen, maar dat met dat signaal niets is gebeurd?

Ik kom te spreken over de zorgovereenkomsten. Die worden laat teruggestuurd, en dan ook nog om echt kleine pietluttigheden. Ik heb een mail gekregen van een vader met een bijna volwassen zoon, die had aangegeven dat hij "waarnemer" is terwijl hij "vertegenwoordiger" had moeten invullen. Dat was de fout in de zorgovereenkomst. Pas na weken werd die teruggestuurd. Dit had niet gehoeven. Er is veel vertraging en onzekerheid geweest, en dat was gewoon niet nodig.

Ik gaf het al aan: zorgovereenkomsten komen op het verkeerde bureau terecht. Er is onenigheid tussen enerzijds de Sociale Verzekeringsbank en aan de andere kant zorgkantoren en gemeenten. Ik wil heel graag dat de staatssecretaris deze patstelling doorbreekt. Er wordt nu naar elkaar gewezen. De budgethouders en de zorgverleners zijn daarvan de dupe. Ik wil ook heel graag dat de communicatieproblemen worden opgelost. De telefoon wordt niet beantwoord. Ik hoorde zelfs dat er op verstuurde mails het automatische antwoord komt dat ze niet kunnen worden bezorgd. De mailbox is dus overvol. Wat gaat de staatssecretaris hieraan doen?

De ChristenUnie vindt het heel belangrijk dat er nu structurele oplossingen komen. We moeten nu echt gaan voor de mensen, niet voor de systemen. Daarom vraag ik de staatssecretaris wanneer het ICT-systeem wél is toegespitst op de mensen die het pgb heel hard nodig hebben. Wanneer is het ICT-systeem wél toegespitst op het maatwerk dat inherent is aan het pgb? Kan de staatssecretaris garanderen dat de communicatie deze week op orde zal zijn en dat alle onbeantwoorde mails gewoon zullen zijn beantwoord? Dat is toch wel het minste. Ik dring aan op structurele oplossingen. Dit voorjaar zullen er opnieuw duizenden indicaties plaatsvinden. Budgethouders worden geherindiceerd. Dan moet dit gewoon zijn opgelost.

Ik heb in de brief van de staatssecretaris gelezen dat voor 75% van de budgethouders binnen vijf dagen een betaling zal volgen, en voor de overige budgethouders binnen tien werkdagen. De staatssecretaris heeft altijd gezegd dat hij tien vingers aan de pols zou houden. Wat mij betreft zijn dat vandaag tien vingers om af te tellen. Van die tien dagen is er al een voorbij. Als het over tien dagen niet is geregeld, zullen we hier weer staan.

☐

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Voorzitter. Vorig jaar is het in heel wat debatten aan de orde gekomen: zouden de gemeenten al die taken die van het Rijk naar de gemeenten gaan, die dus worden gedecentraliseerd, wel aankunnen? Zouden er geen dingen misgaan? Het is heel verrassend dat het eerste debat over dingen die misgaan niets te maken heeft met decentralisatie, maar eigenlijk met een enorme centralisatie: alles moet immers via de Sociale Verzekeringsbank gaan lopen. Dat vereist een enorme aanpassing van de systemen, maar dat is met heel goede bedoelingen. Het betrekkingsrecht werd breed gesteund. Immers, aan de ene kant konden we fraude bestrijden en aan de andere kant de administratieve lasten verminderen van de mensen die zo dankbaar gebruikmaken van het persoonsgebonden budget; dat prachtige instrument dat mensen beter in staat stelt om die eigen regie waar te maken. Ja, dat was de bedoeling.

Eigenlijk waren we dit al jaren geleden van plan geweest, met brede steun. Het is dus ook al niet zo dat we kort voor 1 januari iets hebben bedacht en dat veel te snel hebben ingevoerd. Daar lag het dus ook niet aan, maar toch ging het mis. We kunnen natuurlijk uitgebreide technische beschouwingen geven. Die zijn wel in de brief van de staatssecretaris terug te vinden, maar mag ik toch nog even in huis-, tuin- en keukentaal horen wat er is misgegaan? We wisten dat dit een grote, ingewikkelde operatie was. Waarom zijn die systemen uiteindelijk toch onvoldoende op orde gebracht, zodat ze de mensen konden gaan bedienen? We kunnen hier namelijk wel mensen en systemen tegenover elkaar zetten en we vinden allemaal dat de mensen moeten worden geholpen, maar we kunnen mensen alleen helpen als we goedwerkende systemen hebben. Ervoor zorgen dat de boel tijdig op orde is, vereist een stevige inzet van heel veel mensen.

We kunnen het in nieuwe toonaarden bezingen, maar natuurlijk zijn er dingen ongelooflijk vervelend misgegaan. Goedwillende mensen zijn hier de dupe van geworden. Ze hebben te maken met heel veel onzekerheid, met onduidelijkheid, met chaos. Dat is des te pijnlijker als mensen de boel zelf netjes voor elkaar hadden toen de betalingen nog via henzelf liepen. Dat vind ik eigenlijk nog het pijnlijkste hiervan. Ik denk dat iedereen gemotiveerd is om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen. Er zijn al heel wat noodmaatregelen genomen. Mijn simpele vraag, aansluitend op wat collega's al hebben gezegd, is: is de boel nu onder controle? Er is namelijk gezegd: binnen zoveel dagen dit en binnen zoveel dagen dat. Wordt dat nu ook waargemaakt of zijn er nieuwe verrassingen of tegenvallers?

Een belangrijke vraag van de SGP-fractie is in hoeverre dit overgangsperikelen zijn. Weliswaar ongelooflijk vervelende en beroerde overgangsperikelen, maar toch overgangsperikelen. Of is er ook een structureel probleem en moeten we dus vrezen dat dit zich zal herhalen en dat er dus meer nodig is? Wat is de visie van de staatssecretaris daarop?

Ik zei het al: een van de doelstellingen van de maatregel van het trekkingsrecht was om kwaadwillenden geen gelegenheid te bieden om het pgb te misbruiken. Dat is een nobele doelstelling, die wij ook steunen, maar wij zien helaas wel dat de goedwillenden de dupe worden van die maatregel. De SGP-fractie vindt dat we moeten oppassen voor een overreactie, namelijk dat we de goedwillenden zo gaan helpen — nogmaals, dat willen wij onvoorwaardelijk en zo snel mogelijk — dat er straks weer allerlei fraude mogelijk is. Dan ben ik bang dat er weer een nieuw debat á la de Bulgarenfraude ontstaat. Dat willen we ook niet. Het blijft dus een uitdaging om het zo in te richten dat alle mensen geholpen worden, maar dat het niet op zo'n grove manier gebeurt dat er dan weer een risico is op fraude, terugvorderingen of wat dan ook. Ik krijg graag een reactie hierop.

De **voorzitter**:
Er is een interruptie van mevrouw Leijten, maar volgens mij bent u bijna klaar. Ik stel voor dat u uw verhaal afmaakt en dat mevrouw Leijten daarna het woord krijgt.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Ik gebruik de 13 seconden die mij resteren voor mijn slotopmerking. Ik hoor heel graag het antwoord van de staatssecretaris op de volgende vragen. Was dit te voorkomen? Hoe heeft dit zover kunnen komen? In hoeverre is het een structureel probleem of een overgangsprobleem? Hoe kunnen wij voorkomen dat fraude juist wordt uitgelokt door de manier waarop het wordt opgelost?

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik vind het een beetje jammer dat de SGP-woordvoerder zegt dat je fraude in de hand werkt als je een oplossing voorstelt. Ik wilde de fraude met het pgb eigenlijk bewaren voor morgen, omdat we morgen een groot debat over zorgfraude hebben, maar ik stel de vraag toch maar. Denkt de SGP dat je de georganiseerde criminaliteit met pgb's, waarbij derden kwetsbare mensen een pgb aanpraten, hun een pgb ontnemen en geen zorg verlenen — dat zien we allemaal — met deze constructie de pas afsnijdt? Volgens mijn analyse, de analyse van de SP, gebeurt dit namelijk in zijn geheel niet. Rechtvaardigt dit dan de grote woorden dat we de betaling voorlopig bij de SVB moeten houden, ook al is het een chaos, omdat er mogelijk fraude plaatsvindt? De fraude is met het trekkingsrecht namelijk niet opgelost.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Is er meer nodig om fraude tegen te gaan? Het antwoord daarop is ja. Dit is een bouwsteen, maar niet het ultieme antwoord. Hoort dit onderwerp in dit debat thuis? Ik vond het wel terecht om er even aandacht voor te vragen. Als je bijvoorbeeld te makkelijk kiest voor een systeem van massale bevoorschotting en verder nergens naar kijkt, en vervolgens zegt dat dit niet de bedoeling was, mag je jezelf wel de vraag stellen of het mogelijk was om op een slimmere manier de problemen op te lossen. Dat is de enige reden waarom ik hier ook die kant van de zaak naar voren heb gebracht. Ik wil ook leren van debatten die we in deze Kamer nog niet zo lang geleden hebben gevoerd over hetgeen er bij de Belastingdienst is misgegaan, met toeslagen en dergelijke. Aan de ene kant was het systeem, uit goedbedoelde klantvriendelijkheid, te fraudegevoelig. Aan de andere kant werd fraude dan weer zo rigoureus aangepakt dat goedwillende mensen er de dupe van werden. Het evenwicht blijft belangrijk, maar onze eerste zorg is nu dat mensen die het geld niet hebben gezien, het gewoon krijgen en dat alle problemen worden opgelost. Dat is in dit debat nu onze allereerste en allerbelangrijkste zorg.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik vind die laatste opmerking goed. Er zijn namelijk 170.000 zorgcontracten niet uitbetaald. Dat is een derde van het geheel. Een persoon of een organisatie die kwetsbare mensen een pgb geeft en hun belooft om zorg te verlenen, maar dat uiteindelijk niet doet — georganiseerde criminaliteit — kan in dit systeem keurige zorgovereenkomsten schrijven en die naar de SVB sturen. Die krijgt zijn geld toch wel. Ik denk dus dat je in de oplossing die je moet zoeken om 170.000 zorgcontracten uitbetaald te krijgen, wellicht het heel kleine beetje dat individuele fraude met het pgb was, voor lief moet nemen. Het is namelijk disproportioneel om driekwart van de mensen die via het pgb hun geld verdienen, niet uit te betalen.

De **voorzitter**:
Dat was geen vraag, maar u mag reageren, mijnheer Van der Staaij.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Het trekkingsrecht is geen wondermiddel, maar het kan wel helpen, zo is mijn stelling.

Moeten we nu gelijk de hele boel weer op zijn kop zetten? Dat gaat mij allemaal weer te snel. We hebben hier met open ogen mee ingestemd, omdat we dachten dat dit de goede route zou zijn, maar het moet wel werken. De eerste zorg is nu: het probleem op orde brengen. We kunnen later bekijken of er nog structurele problemen aan deze oplossing kleven. De prioriteit is nu dat mensen hun geld krijgen.

☐

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Voorzitter. September vorig jaar lag het ICT-systeem dat toen nog alleen de uitbetaling van de kinderbijslag en de AOW regelde, op zijn gat. De Sociale Verzekeringsbank besloot daarop te stoppen met de ontwikkeling van het systeem, omdat doorgaan met het project volgens het tussenrapport zeer problematisch zou zijn. De kosten hiervan waren 43,7 miljoen. De oude systemen uit de jaren tachtig zijn opgelapt en versterkt. Het resultaat hebben we nu gezien: tienduizenden zorgmedewerkers, zo niet honderdduizend, hebben hun salaris niet uitbetaald gekregen en zorgovereenkomsten zijn niet beoordeeld, verkeerd beoordeeld of gewoonweg zoekgeraakt. Medewerkers van een extra team namen de telefoon op en dat zou alles oplossen. Die mensen konden, zoals zij zelf aangaven, geen inhoudelijke informatie geven, maar alleen alle vragen en klachten noteren. Zelfs doorverbinden bleek problematisch. Het was dus onrust alom. Zorgmedewerkers die het risico niet wilden lopen om zonder geld te zitten, kozen ervoor om voorlopig maar tijdelijk ergens anders te gaan werken in plaats van de o zo nodige pgb-zorg te leveren. Gevolg? Mensen hebben hun zorg gemist. Budgethouders konden het salaris van hun medewerkers niet voorschieten. Gevolg? Er werd voorlopig afgezien van zorg. De zorgmedewerkers die nog wel geloofden in het mantra dat alles goed zou komen en die gewoon hun werk hebben gedaan, worden aan hun lot overgelaten. Zij krijgen niets uitbetaald, maar hun vaste lasten gaan wel gewoon door. Wat zegt de staatssecretaris tegen alle ouders die financieel volledig afhankelijk zijn van het pgb? Wat zegt hij tegen de moeder die gisteren in Nieuwsuur was en die geen verjaardagscadeau voor haar zoon kon kopen? Zegt hij tegen haar: helaas pindakaas, volgend jaar beter?

Afgelopen maandag zou het verlossende woord komen, althans volgens de Partij van de Arbeid. Er kwam een brief van de staatssecretaris. Wat een deceptie deze brief! Wat een arrogantie om niet gelijk in te gaan op de problemen, maar om eerst nog even uit te weiden over het waarom van het huidige systeem! Iedereen in deze Kamer steunt het trekkingsrecht, maar er werd altijd al de vraag gesteld of de SVB deze extra taak wel zou aankunnen. Dat blijkt nu dus niet het geval, maar met de inhoud van de brief wordt geprobeerd om de aandacht te verleggen naar de budgethouders en de zorgverleners die toch allemaal duidelijk ruim van tevoren geïnformeerd waren en zelfs herinneringen hadden gekregen. Er waren toch al extra maatregelen genomen in het zogenaamde noodscenario? Dit heeft alleen niet gewerkt. Tot zover de reactie van het kabinet. Het had de staatssecretaris gesierd als hij zich wat bescheidener had opgesteld. Een mea culpa was op zijn plaats geweest in plaats van de opmerking dat de invoering eenmalig wel wat meer last zou geven.

Iedereen kon vanaf gisteren zijn declaraties indienen, maar helaas, de Sociale Verzekeringsbank was niet te bereiken. Welke garanties geeft de staatssecretaris nu? Waar kunnen mensen terecht die in de problemen zijn gekomen omdat zij hun vaste lasten in januari niet hebben kunnen betalen? Als we van systemen naar mensen willen, moeten mensen wel in systemen staan. Als we van systemen naar mensen willen, moeten systemen wel werken. Wanneer is dit opgelost? Hoe wordt het opgelost? Is het dan ook echt opgelost? Ik hoor hierop graag een reactie van de staatssecretaris.

☐

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Voorzitter. Het persoonsgebonden budget is een prachtige manier om mensen in staat te stellen om zelf hun zorg te organiseren. Controle over je eigen zorg betekent meer grip op je eigen leven, ook als je een beperking hebt, ouder bent van een kind met een beperking of zelf ouder wordt. Je kunt je zorg inrichten op de manier die het beste bij jou past. Er zijn dankzij het pgb fantastische zorginitiatieven ontstaan. Het pgb is nu ook eindelijk in alle zorgwetten vastgelegd. In de Wmo, de Wet langdurige zorg, de Jeugdwet en de Zorgverzekeringswet staat een wettelijk recht op een pgb. Daar is hard voor gestreden, ook met steun van de Partij van de Arbeid, toen de vorige staatssecretaris besloot om te gaan werken met zogenaamde trekkingsrechten voor pgb's. Dat is per 1 januari van dit jaar een feit.

De uitvoering door de Sociale Verzekeringsbank loopt echter niet goed. We zien daar legio voorbeelden van en die komen keihard binnen. De mails die mensen ons sturen, zijn heftig. Deze situatie is ongelooflijk zuur voor pgb-houders en zorgt voor onzekerheid. Voor de PvdA staat nu één ding voorop: de problemen die er zijn, moeten zo snel mogelijk worden opgelost. Daar hebben pgb-houders wat aan. Hulpverleners moeten worden uitbetaald en mensen moeten weten waar ze aan toe zijn. Zij verdienen zekerheid.

De staatssecretaris heeft maandag een brief gestuurd waarin een aantal maatregelen is opgenomen. Het is nu zaak dat de Sociale Verzekeringsbank de problemen ook echt aanpakt en oplost. Het allerbelangrijkste is dat hulpver-

leners kunnen worden uitbetaald. Wanneer worden hulpverleners door de Sociale Verzekeringsbank betaald? Wanneer is dit urgente probleem opgelost?

De communicatie naar pgb-houders door de SVB schiet tekort. Mensen willen weten waar ze aan toe zijn. Soms ontbreekt het gewoon aan heel basale informatie. De kop "veelgestelde vragen" op de website is nu nog erg algemeen. Dat kan toch vrij simpel beter? Het gaat om vragen als: wat moet ik doen als ik nog geen goedgekeurde zorgovereenkomst heb? Of: wat moet ik doen als ik niet in uren kan declareren maar bijvoorbeeld een dagdeel of een vervoersritje wil declareren? Hoe gaat de staatssecretaris die communicatie verbeteren? Het kan toch eigenlijk binnen één dag op de site staan? Welke maatregelen gaat de SVB nemen? Ik wil dat de staatssecretaris ook Per Saldo, de vereniging van pgb-houders, daarbij betrekt, zodat aan de pgb-houders duidelijke informatie gegeven kan worden, geen ambtelijke taal maar mensentaal.

Er zijn mensen die nu in de knel zitten omdat de uitbetaling aan hulpverleners door de SVB nog niet heeft plaatsgevonden. De staatssecretaris heeft een meldpunt, een rapid response team, bij de SVB ingericht. Hoe weten mensen die in de knel komen dat ze bij dat meldpunt terechtkunnen? Ook zorgaanbieders, wooninitiatieven en oudereninitiatieven die werken met pgb's, komen soms in de knel. Is het voor die zorginitiatieven ook mogelijk een beroep te doen op het rapid response team, zodat geldproblemen van zorgorganisaties kunnen worden voorkomen of kunnen worden opgelost? Is dat rapid response team echt zo ingericht dat een casus die wordt aangemeld, direct wordt opgelost?

Ik ga afronden. De problemen die er zijn bij de Sociale Verzekeringsbank moeten worden opgelost. Ik zie dat daarvoor maatregelen zijn genomen. Pgb-houders zullen zeggen: eerst zien en dan geloven. Zij willen zien dat het werkt, dus niet of het werkt maar dat het werkt. Mensen zitten immers op oplossingen te wachten. Al die mensen die in onzekerheid zitten, verdienen zekerheid. Ik neem aan dat de staatssecretaris ook de Kamer informeert over de voortgang van die oplossingen.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik ben heel erg blij dat we dit debat vanmiddag voeren, maar ik was veel blijer geweest als we dat een aantal weken eerder hadden kunnen doen. Ik hoor nu namelijk ook bij monde van de heer Van Dijk dat ook de PvdA zich zorgen maakt over de uitvoering en over de beloftes die steeds worden gedaan, waarvan elke keer weer blijkt dat ze toch niet gestand kunnen worden gedaan. Is de heer Van Dijk het met mij eens dat we dit echt veel eerder hadden moeten doen?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Volgens mij leeft Kamerbreed de behoefte om de problemen die we allemaal zagen — D66 maar ook mijn partij zag die problemen — zo snel mogelijk op te lossen. Daar zijn een aantal maatregelen voor genomen. Ik ben het met mevrouw Dijkstra eens dat het goed is dat we daar nu over spreken, want budgethouders zitten te wachten op oplossingen.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Dan zou ik toch graag van de heer Van Dijk willen weten welke oplossingen hij ziet. Ik heb de staatssecretaris gevraagd: als het binnen de termijnen die in de brief van maandag staan niet lukt om de pgb-houders allemaal datgene waar ze recht op hebben, te doen toekomen, hoe gaan we dan verder? Wat zijn de ideeën van de Partij van de Arbeid daarover?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik zie in de brief die de staatssecretaris maandag heeft verstuurd, een aantal concrete voorstellen en data staan waarin er betaald moet worden. Ik vind ook dat de staatssecretaris en met name de Sociale Verzekeringsbank daarmee aan de slag moeten en het moeten uitwerken. Als-danvragen zijn altijd heel interessant, maar volgens mij moeten we nu echt alles op alles zetten om ervoor te zorgen dat wat er nu staat, gewoon wordt uitgevoerd. Dat is waar mensen op zitten te wachten.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik zei het al in mijn termijn: een gewaarschuwd mens telt voor twee. Maar geldt dit ook voor de staatssecretaris? Ik heb gevonden dat er in 2014 minimaal zes momenten zijn geweest waarop de staatssecretaris gewaarschuwd is. In mei is hij gewaarschuwd door de Algemene Rekenkamer, in juli door de steden en in augustus wederom door de steden. In oktober is hij gewaarschuwd door Deloitte, in het ICT-rapport dat we net hebben gekregen. In november is hij weer gewaarschuwd door de Algemene Rekenkamer en in december is hij door ons parlementariërs gewaarschuwd in een debat. Zou de Partij van de Arbeid het niet goed vinden als de staatssecretaris heel helder aangeeft wanneer hij is gewaarschuwd en door wie, of hij die waarschuwingen serieus heeft genomen en wat hij er vervolgens mee heeft gedaan?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik denk dat het goed is dat we bekijken hoe het is gegaan. Dat zijn interessante en belangrijke vragen. Op dit moment zou ik echter alles op alles willen zetten om met name de problemen die er nu zijn, ook nu op te lossen. Laten we daar met name energie insteken.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik ben het daarmee eens. Ik heb ook een voorstel gedaan voor drie maatregelen: stort het pgb weer direct, zodat in ieder geval pgb-houders hun zorgverleners kunnen betalen, los de ICT-problemen op en faseer dan de invoering. Volgens mij deed D66 hetzelfde voorstel. Hopelijk sluit de Partij van de Arbeid zich daarbij aan. We vragen om een oplossing aan iemand van wie we ook moeten weten hoe serieus hij het probleem neemt. Daarom wil de SP nu echt weten of de staatssecretaris als gewaarschuwd man bewust van het ravijn is gestort, over de rug van meer dan 200.000 zorgverleners heen, of dat hij alles op alles heeft gezet om die waarschuwingen serieus te nemen. Ik hoop op steun van de Partij van de Arbeid in mijn poging om los te krijgen of dit de staatssecretaris is die dat nu kan oplossen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik zie een staatssecretaris die de afgelopen weken heeft ingegrepen bij de Sociale Verzekeringsbank. Ik ben met mevrouw Leijten van mening dat nu alle energie en alle aandacht moet worden gestoken in het oplossen van de problemen van de mensen die naar dit debat kijken, die op de publieke tribune zitten. Zij moeten weten wanneer zij hun budget krijgen en dat het probleem wordt opgelost, zodat hun hulpverleners kunnen worden betaald.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Ik hoorde de Partij van de Arbeid zeggen dat de problemen die er zijn, nu moeten worden opgelost. Daarover gaat ook de brief van de staatssecretaris over het uitbetalen van de zorgverleners. Er zijn echter zoveel meer problemen. Ik zou graag van de Partij van de Arbeid-fractie willen horen wat zij gaat doen om de structurele problemen op te lossen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Of het nu gaat om de problemen die er nu zijn of om structurele problemen: het moet gewoon werken! Van dat trekkingsrecht zeggen wij met zijn allen in de Kamer dat het belangrijk is voor een solide pgb. Dat moet werken. Dat moet nu werken en het moet straks werken, dus de opmerkingen en de vragen die daarover ook door anderen zijn gesteld, zijn zeer relevant. Ik wil immers niet dat we over een tijdje weer in allerlei uitvoeringsproblemen komen. Het moet een systeem zijn dat aansluit bij mensen. Het bijzondere maatwerk van het pgb moet juist hierin een plek zien te vinden, dat ben ik met mevrouw Dik-Faber eens.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Ik wil dit heel erg graag benadrukken, want er zijn op dit moment problemen. Laten we hopen dat die snel worden opgelost.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Zeker.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Er zijn problemen met het uitbetalen van zorgverleners, maar er zijn ook structurele problemen. Het ICT-systeem gaat niet in op het maatwerk dat een pgb is. We hebben het niet over slaapuren, niet over vakantie-uren et cetera. Dat werkt niet op de huidige manier en ik hoop echt op de steun van de Partij van de Arbeid om te bezien hoe we dat systeem wel echt maatwerk kunnen laten zijn.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik ben dat erg met mevrouw Dik-Faber eens. Ook ik heb in mijn spreektijd net gewezen op vragen als hoe je omgaat met een ritje vervoer of een dagdeel dagbesteding. Dat kan niet in uren gedeclareerd worden, maar het moet wel gedeclareerd worden. Het moet niet zo zijn dat mensen zich naar het systeem moeten voegen. Nee, het systeem moet zo ingericht zijn dat de zorg — dat is juist het kenmerk van het persoonsgebonden budget — kan uitgaan van maatwerk en dat dit uiteindelijk past bij de zorg die mensen hebben. Dat ben ik erg met haar eens.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Rapid response team, het is prachtig. Het is zonde dat team niet ook met een r begint, want dan hadden we drie r's achter elkaar gehad. Interessanter is echter de vraag of het gaat werken. Minimaal 170.000 mensen die hun budget nog niet hebben gekregen. Volgens Ieder(in) en Per Saldo zijn het er zelfs meer. Is de PvdA-fractie nu niet bang dat we direct na de salvende woorden van deze staatssecretaris hier weggaan en denken dat dat de problemen gaat oplossen?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
170.000 betalingen kunnen niet door een rapid response team of meldpunt of wat dan ook worden opgelost, dat ben ik zeer met mevrouw Keijzer eens. Wat ik van deze staatssecretaris wil horen, is dat het werkt, dat het opgelost wordt en dat het uiteindelijk ook op een klantvriendelijke manier wordt opgelost. Ik verwijs naar het debatje dat ik net met mevrouw Dik-Faber daarover had. Het rapid response team is bedoeld voor situaties van mensen die niet in het systeem passen. Ik noem dat ouderinitiatief dat nu in de knel komt of de wooninitiatieven die op dit moment niet uitbetaald worden of in geldproblemen komen. Dat moet worden opgelost. Over hoe het rapid response team werkt, heb ik een vraag gesteld aan de staatssecretaris. Ik wil gewoon dat het werkt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik schrik hier een beetje van, want hier zegt de vertegenwoordiger van de PvdA dat het rapid response team niet bedoeld is voor het betalen van die 170.000 zorgverleners. Dat heeft hij net gezegd. Dan lijkt het mij nu zaak om deze PvdA-fractie uit te dagen, zich achter één van de concrete voorstellen te scharen die hier vandaag gedaan zijn om daadwerkelijk iets te doen. Of dat het voorstel is van het CDA of dat van de SP, maakt mij niet uit, maar ik ga er wel vanuit dat de PvdA-fractie hier vandaag niet weggaat met naar buiten toe slechts de toezegging dat er een rapid repsonse team komt. Het is immers duidelijk dat ook de fractie van de PvdA daar niet de oplossing in ziet voor al die budgethouders.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Er moet gewoon een oplossing komen. Het geld voor de budgethouders waarmee de hulpverleners betaald worden, moet simpelweg geregeld worden. Het oplossingsteam is voor de knelpunten. Dat moet snel. Ik heb al gevraagd of dat lukt en of het snel wordt opgelost. Dat moet simpelweg gebeuren. Wat dat betreft verschillen mevrouw Keijzer en ik niet van mening: het moet gebeuren.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Ik hoor de heer Van Dijk zeggen dat het belangrijk is om snel met oplossingen te komen. Dat deel ik met hem. Die oplossingen hebben betrekking op de betalingen maar ook op de administratie. Wij ontvangen signalen dat een deel van de betalingen die al gedaan zijn, niet goed verricht is. Die betalingen kloppen dus niet. Om met goede oplossingen te kunnen komen, is het nodig om te weten wat precies de problemen zijn. Er moet dus een goede probleemanalyse gedaan worden. Is de heer Van Dijk het met mij eens dat we daarvoor een onafhankelijke uitvoeringstoets moeten

laten doen, om zo een goede probleemanalyse te hebben waarmee we tot oplossingen kunnen komen?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Alles wat in het redelijke bijdraagt aan het oplossen van het probleem, kan ik steunen. Natuurlijk heb je voor structurele oplossingen ook een analyse van het probleem nodig. Dan lijkt mij een uitvoeringstoets, of welke suggestie dan ook gedaan is in de brief van Ieder(in) en Per Saldo vandaag, heel redelijk.

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Voorzitter. De VVD vindt dat dat we ongelofelijk zuinig moeten zijn op het mooie instrument van het persoonsgebonden budget. Gelukkig is daar weinig discussie over in de Kamer. Daarom was er, denk ik, ook weinig discussie over de wenselijkheid van het invoeren van een trekkingsrecht, om te voorkomen dat kwaadwillenden misbruik maken van dit mooie instrument.

De VVD baalt er onvoorstelbaar van dat zo veel budgethouders nu te maken hebben met problemen bij de uitvoering. Er zijn problemen met op tijd betalen, contracten raken zoek, telefoontjes worden niet of niet goed beantwoord et cetera. We hebben het vandaag ook weer voorbij zien komen.

De **voorzitter**:
U bent nog maar net begonnen, maar mevrouw Keijzer heeft een vraag.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik ben eigenlijk wel blij met deze woorden van de heer Van 't Wout. Zegt hij daarmee dat zijn reactie afgelopen zondag in de krant, dat uit alle cijfers duidelijk wordt dat er veel fraude was, een volstrekt verkeerde reactie is geweest op alle problemen die pgb-houders ondervinden bij de Sociale Verzekeringsbank?

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Als we over fraude willen praten, moeten we dat morgen doen en moet mevrouw Keijzer mij goed citeren. Laten we dat debat morgen voeren.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik verstond de laatste woorden niet, voorzitter.

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Ik denk dat wij morgen met elkaar gaan praten over fraude. Laten we dat dan dus doen. Laten we elkaar in dat debat ook juist citeren. Dan voer ik graag dit debat met mevrouw Keijzer. Het heeft voor mij niets te maken met de problematiek die wij nu bespreken.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Dat is dan fijn om te horen, want de eerste, officiële reactie van de VVD-fractie op alle problemen bij de Sociale Verzekeringsbank ging over fraude. Daar begint de VVD-woordvoerder vandaag trouwens ook weer mee. Desalniettemin ben ik blij dat hij het hier nu wel kan opbrengen om vooral naast de budgethouders te gaan staan. Dat hebben ze namelijk hard nodig.

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Ik vind dit soort spelletjes leuk, maar zij brengen de oplossing niet dichterbij. Laten we daar nou samen naar op zoek gaan.

De onzekerheid en de problemen zijn natuurlijk extra schrijnend als je nagaat dat het mensen betreft die zelf zorg nodig hebben of die de zorg voor hun ouders of hun kinderen moeten organiseren. Iedereen is het erover eens dat de problemen bij de Sociale Verzekeringsbank zo snel mogelijk moeten worden opgelost. Wat de VVD betreft, ligt daarbij de focus op tijdige en correcte uitbetaling en een betere bereikbaarheid en communicatie.

De staatssecretaris heeft inmiddels zware instrumenten ingezet om in ieder geval de betalingen de komende tijd gewoon te doen, of je zorgovereenkomst nu al goedgekeurd is of niet. Dat vindt de VVD een begrijpelijke en goede stap. Ik kan mij overigens ook voorstellen dat veel budgethouders zeggen: eerst zien, dan geloven. Voor nu heeft de VVD de volgende vragen voor de staatssecretaris.

Wij zien dat niet alleen budgethouders, maar ook zorgaanbieders in de problemen dreigen te komen doordat zij niet uitbetaald worden of doordat zij geen salarissen en premies kunnen uitbetalen en bang zijn dat daarover weer boetes betaald zouden moeten worden. Is de staatssecretaris bereid om heel serieus naar die signalen te kijken en echt te voorkomen dat zulke zorgaanbieders omvallen als gevolg van de problemen bij de Sociale Verzekeringsbank?

Er is een maatwerkvoorziening. Is daarvoor voldoende capaciteit en werkt die nu? Wat is daar de laatste week gebeurd? Wij vinden het heel goed dat Per Saldo, de belangenorganisatie van budgethouders, hierbij betrokken is, maar ook zij geven aan dat het ongelofelijk druk en zwaar voor ze aan het worden is. Hoe gaat de staatssecretaris dat oplossen? Hoe zorgen wij ervoor dat de ICT en de bereikbaarheid op korte termijn flink verbeteren? Hoe zorgt de staatssecretaris ervoor dat er accuraat, snel en vooral ook begrijpelijk met budgethouders gecommuniceerd wordt?

De VVD vindt het van groot belang dat in het vervolg van deze discussie de blik en het oog van de budgethouder intensief betrokken worden, voor nu, voor de problemen die op korte termijn spelen, maar ook voor de langere termijn. Is de staatssecretaris bereid om Per Saldo ook de komende maanden intensief te betrekken, bijvoorbeeld ook wanneer al die ambtshalve goedgekeurde declaraties opnieuw bekeken gaan worden? Wij willen dan niet weer dezelfde discussie krijgen als nu. Kan de staatssecretaris überhaupt schetsen hoe dit traject er verder uit gaat zien, met de overeenkomsten die ambtshalve zijn opgelost?

Iedereen is het erover eens en je kunt het er ook niet mee oneens zijn: de problemen bij de Sociale Verzekeringsbank moeten worden opgelost, en snel ook. De staatssecretaris moet daar nu echt mee aan de slag.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Een oplossing moet er zeker komen, maar een goede analyse van hoe dit heeft kunnen gebeuren ook. Ik heb net in mijn bijdrage, maar ook in een interruptie op de PvdA-fractie al gezegd dat deze staatssecretaris minimaal zes keer publiekelijk gewaarschuwd is, mogelijk zelfs vaker. Hij is gewaarschuwd aan bestuurlijke tafels, door stuurgroepen en dergelijke. Vindt de VVD ook niet dat los van die oplossing, waarover wij het allemaal eens zijn, in ieder geval helder moet worden hoe dit is gegaan? Als wij willen dat deze staatssecretaris het oplost, moeten wij wel zeker weten dat hij het ook serieus neemt.

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Ik ben blij dat wij het erover eens zijn dat alle energie nu in oplossingen moet gaan zitten. Ik ben inderdaad van mening dat je heel goed moet gaan bekijken hoe dit gekomen is. De Ombudsman heeft gezegd dat hij hiernaar onderzoek gaat doen. Dat lijkt mij verstandig, want dan kijkt er ook een partij van buiten naar. We moeten hier inderdaad lessen uit trekken, maar ik ga niet mee in de suggestie dat de staatssecretaris dit niet serieus zou nemen. Hij heeft bovendien duidelijk meegekregen wat de hele Kamer nu van hem vraagt.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Het was mevrouw Keijzer die gisteren zo scherp was om te vragen naar de uitvoeringstoets van het ICT-systeem. Die hebben wij gekregen, een uur voor het debat. Die is van 15 oktober en bevat relevante informatie, waarin eigenlijk staat dat problemen tot op dat moment veronachtzaamd zijn. Had de heer Van 't Wout dit ook niet willen weten? Hebben wij de staatssecretaris niet meerdere malen gevraagd hoe de Sociale Verzekeringsbank in oktober, november en december onbereikbaar kon zijn? Heeft hij toen niet altijd gezegd dat hij erbovenop zat en dat het goed zou komen? Vindt de heer Van 't Wout niet dat het daar ook over gaat, over de loze beloften die dit kabinet gedaan heeft?

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Ik zou niet gelijk zulke grote woorden in de mond willen nemen. Ik denk dat het goed is dat wij ook gaan bekijken hoe dit is gekomen. Ik vind het rapport van de Ombudsman daarin heel waardevol. Laten wij dat dan ook bekijken.

In antwoord op uw andere vragen: als Kamer moet je altijd het evenwicht zoeken; in hoeverre wil je tot op de millimeter meekijken naar de uitvoering van zaken? U zult dat ook hebben. Daarom sta ik vandaag van harte open voor allerlei oplossingen die aangedragen worden, maar vind ik ook dat wij niet al te snel moeten zeggen welke oplossing het moet worden. Je moet goed bekijken of een oplossing überhaupt gaat werken. Ik vraag mij wel af of de Kamer nu helemaal in de ICT-systemen moet gaan duiken. Ik vind het goed dat de Ombudsman hiernaar gaat kijken. Voor nu moet de energie echt gaan zitten in het oplossen van de acute problemen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik denk dat het heel goed is om je te richten op de oplossingen. Mevrouw Leijten stelt hier zeer relevante vragen. Ik heb die ook gesteld. Maar laten we ons nu even richten op de oplossing. Ik hoor de heer Van 't Wout een aantal vragen stellen. Die zijn stuk voor stuk al beantwoord in de reactie op mijn schriftelijke vragen, in de brief van 20 januari, in die van 26 januari en in die van 2 februari. Het enige nieuwe aspect in de brief van 2 februari is dat rapid response team. Zullen die minimaal 170.000 zorgverleners volgens de heer Van 't Wout daarmee geholpen zijn? Is dat voldoende?

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Volgens mij stond er nog wel wat meer in die brief. Er stond bijvoorbeeld in dat men sowieso zou gaan uitbetalen, zonder goedkeuring van zorgovereenkomsten. Dat is een stevige maatregel. Maar goed, mevrouw Keijzer vroeg mij of dat rapid response team de panacee zal zijn. Als we dé oplossing al hadden gevonden, hadden we hier natuurlijk niet gestaan. Ik heb zelf zojuist vragen gesteld. Is er voldoende capaciteit? Het zou ook niet zo moeten zijn dat dat rapid response team, of hoe we het ook allemaal willen noemen, de oplossing zou moeten bieden. Dat rapid response team hoort er te zijn voor de gevallen waarbij het reguliere traject niet werkt. Dat reguliere traject moet gewoon gaan werken.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
We staan hier echter omdat dat reguliere traject niet werkt. Dat rapid response team moet dat gaan oplossen. Denkt de heer Van 't Wout echt dat dit een oplossing zal zijn voor die minimaal 170.000 zorgverleners die nu hun geld moeten krijgen? De volgende vraag is nog interessanter. Wat doet de VVD-fractie als straks de conclusie moet zijn dat dit niet de oplossing is? Is zij dan bereid om een stapje extra te zetten en mee te gaan in een van de voorstellen die vandaag in de Kamer worden gedaan om daadwerkelijk tot uitbetaling te komen?

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Ik heb zojuist al gezegd dat wij alle richtingen en ideeën om te komen tot een oplossing heel serieus moeten bekijken. Ik ben het overigens wel zeer eens met wat mevrouw Ellemeet zojuist zei; ik meen dat zij het was. Voordat de Kamer nu heel snel, vanmiddag nog even, vrij radicale oplossingen omarmt, moet zij wel heel goed bekijken of die oplossingen ook echt zullen werken. Of doen we dan iets dat zo radicaal is dat daardoor de problemen misschien wel groter worden, of bij een andere groep terechtkomen? Ja, snelheid is goed. Het vinden van oplossingen is ook goed. Ik ga mij echter niet vastpinnen op welke oplossing dan ook. We moeten kiezen voor een oplossing waarvan we zeker weten dat ze werkt. Die oplossing moet ook niet overmatig veel inspanning en capaciteit van de Sociale Verzekeringsbank vragen, waardoor men daar niet meer met de dagelijkse dingen bezig kan zijn, men de telefoon niet meer kan opnemen en men niet meer kan uitbetalen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
De heer Van 't Wout zegt dat de VVD zich niet wil vastpinnen op oplossingen. Is de VVD dan wel bereid om een termijn aan te geven waarbinnen alles opgelost moet zijn? De heer Van 't Wout zegt dat het systeem moet gaan werken. Wat is voor de VVD een acceptabele termijn? Wanneer moet het zover zijn?

De heer **Van 't Wout** (VVD):
We hebben in ieder geval gezien dat er betaaldata worden genoemd. Dat moet op de korte termijn gewoon goed zijn. Verder lijkt het mij duidelijk dat zo snel als mogelijk, maar ook op grond van redelijke eisen, de structurele problemen bij de Sociale Verzekeringsbank worden aangepakt. Ik denk zelf dat je daarvoor zou moeten starten met een heel goede probleemanalyse. Waar zit de crux? De Kamer moet niet bijna op de stoel van de directeur van de Sociale Verzekeringsbang gaan zitten, en moet niet precies gaan zeggen hoe het overal moet gaan.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Die behoefte heb ik niet, maar ik heb wel de behoefte om op te komen voor alle pgb-houders en alle medewerkers in de zorg die geen zorg kunnen inkopen of niet uitbetaald krijgen. De hele Kamer minus twee partijen, vraagt hier al drie weken om. We hadden al drie weken geleden naar een oplossing kunnen zoeken. Dat is door de partij van de heer Van 't Wout en door de Partij van de Arbeid tegengehouden. Daarom vraag ik wat nou een acceptabele termijn is voor de VVD. We moeten voorkomen dat als we zien dat het weer fout gaat en er weer mensen in de problemen komen, en als er hier weer om oplossingen wordt gevraagd, zaken weer gerekt en gerekt en gerekt worden.

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Nee, zaken moeten niet gerekt en gerekt worden. Zaken moeten zo snel mogelijk op een redelijke manier worden opgelost. Eerst moeten de problemen op de korte termijn worden aangepakt. Linksom of rechtsom, er moet gewoon betaald worden. Bij de Sociale Verzekeringsbank moet de telefoon worden opgenomen en moeten mensen goed te woord worden gestaan. Vervolgens moet heel goed worden bekeken waar het structureel fout zit en waar de structurele problemen zitten. Voor die structurele problemen moet vervolgens een passende oplossing worden gevonden.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
In de brief van de staatssecretaris wordt gesproken over de werkvoorraad. Ik vind dat een verschrikkelijk woord, want het gaat over mensen. Er wordt verder gesproken over betalingstermijnen. Wat geeft de VVD-fractie nou het vertrouwen dat het ook echt allemaal zo gaat lopen? Gisteravond hebben we naar Nieuwsuur gekeken. De heer Van 't Wout was echt heel positief. Hij zei: dit gaan we doen. Kan de VVD-fractie toelichten waar dat vertrouwen vandaan komt?

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Ik zei net al dat voor budgethouders zeker geldt: eerst zien en dan geloven. De staatssecretaris geeft aan dat de Sociale Verzekeringsbank en hij zeggen dat het kan en dat er dus uitbetaald zal worden. Dat moet dat ook gewoon gebeuren.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Dat moet zeker gebeuren. Kan ik er dan ook van uitgaan dat als het niet gaat zoals ons nu wordt voorgehouden en zoals we met elkaar afspreken, dat we dan de VVD aan onze zijde vinden en dat een debataanvraag dan wel gesteund wordt?

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Het lijkt mij vanzelfsprekend dat de staatssecretaris de Kamer de komende tijd heel intensief op de hoogte zal houden van alle vorderingen van de in de brief van afgelopen maandagnacht toegezegde acties, en dat, als wij daar niet tevreden over zijn, we daar weer over spreken.

☐

De heer **Krol** (50PLUS):
Mevrouw de voorzitter. De voorgaande sprekers hebben ongekend eensgezind de meeste zorgen die 50PLUS heeft, meermalen benoemd. Ik noem een aantal zaken en ik wil graag op al deze punten een expliciete reactie van de staatssecretaris.

Ten eerste de administratieve chaos rondom het registreren van de zorgovereenkomsten en de slechte bereikbaarheid van de Sociale Verzekeringsbank, zowel telefonisch als digitaal. Zo lag de website er gisteren uit en kregen mensen vanmorgen nog het bericht terug dat hun mail niet bezorgd kon worden omdat het postvak van de Sociale Verzekeringsbank vol zat. In de brief van de staatssecretaris wordt geen reden gegeven waarom het zo'n chaos is. Er wordt alleen maar een trap nagegeven aan de pgb-houders, omdat ze het niet zouden snappen of omdat ze de overeenkomsten niet op tijd zouden hebben ingezonden.

Er wordt gedreigd met sancties als budgethouders hun gegevens niet aanleveren, soms zelfs meerdere malen, terwijl van de andere kant de afspraken steeds niet worden nagekomen. Dan de financiële problemen die dreigen voor de duizenden niet uitbetaalde zorgverleners. Er zijn nu zelfs mensen die hierdoor hun huur of andere zaken niet kunnen betalen. Voor hen moet er echt een coulanceregeling komen. Verder is er een tomeloze frustratie bij pgb-houders, die ondanks wekenlange verwoede pogingen, geen stap verder komen en is er slecht geïnstrueerd beleid rondom de medewerkers.

Welke garantie bestaat er dat het vanaf nu wel ineens goed zal gaan met alle problemen, die nog steeds optreden? Welke garantie bestaat er dat de gegeven oplossingen afdoende en haalbaar binnen de gestelde termijnen zijn? Wat is de mening van de staatssecretaris over het feit dat de Nationale ombudsman een onderzoek naar de gang van zaken heeft aangekondigd?

Ten slotte is er de afhoudendheid van de staatssecretaris om bijtijds en afdoende in te grijpen ondanks de vele signalen. Mij lijken de gevraagde verontschuldigingen dan ook zeer op zijn plaats. En laten we eerlijk zijn, er was ook van de regeringspartijen onwil om hier in een eerder stadium over te praten.

Alles overziende, heb ik eigenlijk nog maar één slotvraag. Hoe zou de staatssecretaris het vinden om, als teken van zijn betrokkenheid, zijn eigen salaris op te schorten totdat alle zorgverleners en alle achterstallige declaraties zijn uitbetaald? Ik krijg hierop graag een reactie.

De **voorzitter**:
Hiermee zijn we aan het eind gekomen van de eerste termijn van de zijde van de Kamer.

De vergadering wordt van 15.54 uur tot 16.30 uur geschorst.

☐

Staatssecretaris **Van Rijn**:
[Geen geluidsopname van begin termijn staatssecretaris; ca. 03:15]

... ja maar die zorgovereenkomst is nog niet goedgekeurd. Daar kunnen mensen inderdaad niets aan doen. De balans die wij zoeken in het systeem van trekkingsrechten, en misschien wel breder, is als volgt. Aan de ene kant gaat het om de vrijheid en de flexibiliteit om je eigen zorg te regelen en aan de andere kant om het nemen van verantwoording en het uitoefenen van controle daarop. Dus aan de ene kant wil je vrijheid en flexibiliteit bieden en aan de andere kant wil je dat controle en verantwoording zo goed mogelijk worden vormgegeven. Dat is een voortdurend punt van afweging. Dat punt van afweging is ook nog niet klaar; ik kom daar nog op terug. Wel moet helder zijn waar mensen met hun vragen terechtkunnen en waar ze effectief kunnen worden geholpen.

In alle debatten over de persoonsgebonden budgetten hebben mij altijd twee dingen voor ogen gestaan. In de eerste plaats is het pgb een waardevol en wezenlijk instrument voor mensen die dat willen en kunnen, om in eigen regie specifieke zorg te kunnen regelen. Vandaar dat ik het pgb, niet voor niets, in alle zorgwetten wettelijk heb verankerd, namelijk in de Wmo, in de Wet langdurige zorg, in de Jeugdwet en in de Zorgverzekeringswet. Ik wil namelijk dat pgb's een duurzaam instrument zijn. Dat is de reden waarom we dat gedaan hebben. In de tweede plaats wil ik dat het pgb solide en fraudebestendig is. De pgb-houders hebben er nog het meeste last van als er discussie is over mogelijke fraude met pgb's. Alle bonafide budgethouders hebben er last van als die discussie elke keer weer oplaait of als er twijfels zijn over de instrumenten. Dat moet dus niet. Daarom moeten we echt constant twee dingen doen: het wettelijk verankeren van dat instrument — dat hebben we nu gedaan — zodat het voor de lange termijn een instrument is waarop de mensen kunnen rekenen, en ervoor zorgen dat het goed functioneert en solide is. Daarom hebben we enige tijd geleden besloten tot de invoering van het trekkingsrecht.

Dat trekkingsrecht is een grote verandering voor alle betrokkenen: voor gemeenten, voor zorgkantoren, voor pgb-houders en voor zorgverleners. We gaan van een systeem van "voorschotten en later controleren" naar een systeem van "van tevoren controle en dan declareren". Het is de overgang van een systeem waarin iedereen het voorschot op eigen rekening kreeg, met controle achteraf, naar een systeem van betaling op basis van declaraties, met controle vooraf.

Ik denk dat het goed is om dit punt ook te gebruiken voor de beantwoording van een aantal vragen vanuit de Kamer over wat de oorzaken van de problemen zijn en hoe het moet worden geduid. Ik bouw mijn betoog verder als volgt op. Eerst gaan we de oorzaken even langs. Dan kom ik op de acties die zijn ondernomen, ook in het verleden. Daarover zijn een aantal vragen gesteld. Dan kom ik op de resultaten daarvan. Werken die acties wel of niet? In hoeverre zijn ze duurzaam met het oog op de toekomst? Een aantal leden heeft dat ook gevraagd. Daarna besteed ik aandacht aan de voortgang, de monitoring, en de evaluatie en zeg ik hoe ik tegen de toekomst aankijk.

Laten we eens even kijken naar de oorzaken. Dat zijn een paar dingen. In de eerste plaats blijkt dat uit alle onderzoeken en audits die in het verleden zijn uitgevoerd, naar voren kwam: let op, dit is een grote operatie, een operatie waarin er sprake is van een grote ketenafhankelijkheid, dus de informatievoorziening tussen gemeenten, zorgkantoren en Sociale Verzekeringsbank moet wel kloppen. Vroeger voerden al die partijen een stukje van de taak uit, maar nu wordt het gecentraliseerd, zoals de heer Van der Staaij net ook al zei. Dat heeft een aantal voordelen, maar die gegevensstromen moeten dan wel gaan lopen. Het maakt nogal uit of die stroom geleidelijk binnenkomt of in één keer, bijvoorbeeld aan het einde van het jaar, wat dan een soort piekbelasting veroorzaakt, waarbij als het ware de hele keten verstopt raakt. Dat is een van de redenen.

Een tweede reden is: de kern van het instrument van trekkingsrechten is dat we overstappen van een systeem van een voorschot vooraf naar controle met declaraties achteraf. Dat is een ander betaalritme. Het klinkt allemaal technisch, maar het is logisch: eerst kreeg je een voorschot op je rekening en moest je daarvan dingen betalen en dat later verantwoorden, maar nu krijg je een zorgplan met een budget en ga je vervolgens declareren op basis van gewerkte uren. Die twee punten, aan de ene kant piekbelasting en een grote ketenafhankelijkheid en aan de andere kant wijziging van het betaalritme, zorgen bij de invoering voor een aantal vraagstukken waartegen we nu aanlopen. Straks kom ik nog even op de meer structurele component.

In mijn brief heeft de Kamer kunnen zien welke acties we hebben ondernomen om de problemen te verminderen. Daarvoor moet ik een stukje teruggaan. Een aantal leden van de Kamer heeft dat ook gevraagd: wat is er in de loop van de jaren gebeurd rondom dat trekkingsrecht? Mevrouw Keijzer en mevrouw Leijten hebben ook gevraagd hoe het met de tijdlijn zit. Het beleidsvoornemen om het trekkingsrecht in te voeren, is voor het eerst benoemd in de voortgangsrapportage aan de Kamer ergens in 2012. De hele Kamer zei: kunnen we dat trekkingsrecht nou niet heel snel invoeren? We hebben toen nog wel gediscussieerd over de vraag hoe snel verantwoord is. Toen hebben we gezegd: het moet ongeveer in dit tijdpad gebeuren. Dat hebben we gedaan op 23 mei 2013, in het debat over de fraude in de zorg. Het debat over dat onderwerp hebben we dus ook in 2013 gevoerd. Dat programma is toen gestart en er werd een stuurgroep gevormd. Mevrouw Leijten vroeg wie daarin zitten. Dat zijn de zorgkantoren, de Sociale Verzekeringsbank, VWS, de VNG en later ook de G-4. Gedurende dat proces is ook nauw contact gehouden met de cliëntenorganisaties. Die partijen moesten dus de balans zoeken tussen enerzijds een systeem van vrijheid en flexibiliteit en anderzijds een goede regeling van controle en verantwoording.

Er zijn ook een aantal pilots geweest. De Sociale Verzekeringsbank heeft in de eerste helft van 2013 gewerkt aan zijn roadmap, volgens welke het benutten van die pilots als invoering van het systeem in de loop van 2014 kon plaatsvinden. Er was ook al een pilot geweest met gemeenten die een soort van trekkingsrechten lieten uitvoeren.

Vervolgens zijn er een aantal rapportages gekomen. Mevrouw Leijten noemde er al een paar. De Rekenkamer

zei: let op, als je dit wilt doen, met die grote ketenafhankelijkheid, dan moet je er wel voor zorgen dat er meer regie van VWS komt. Toen is er een projectgroep opgericht om ervoor te zorgen dat die extra regie er kwam. In een brief van de VNG stond dat we erg goed moesten opletten of de functionaliteiten die de gemeenten eraan willen geven, ook gehonoreerd worden. Daar hebben we flink wat discussie over gevoerd, want als alle gemeenten verschillende eisen aan het systeem gaan stellen, gaat het niet goed. We hebben gezegd dat we een zekere functionaliteit met elkaar moeten afspreken. Daarover zijn rapportages verschenen. Ook is er een aantal ICT-rapportages verschenen, waarin enerzijds stond dat de regie goed gevoerd moet worden, die gate-afhankelijkheid. Anderzijds stond erin dat het systeem klaar en haalbaar was. De laatste rapportage over de ICT, het Gateway-onderzoek, wijst uit dat het met de getroffen maatregelen en een aantal aanvullingen, haalbaar is om het systeem op 1 januari 2015 in te voeren.

Mevrouw Leijten refereerde nog aan een andere opmerking van de Rekenkamer. Ik denk dat zij doelt op het bericht in het rapport over de begroting 2015, waarin opmerkingen werden gemaakt over het feit dat de kosten in de begroting verantwoord moesten worden. De Rekenkamer heeft namelijk twee opmerkingen gemaakt. De ene was dat er meer regie genomen moest worden op het hele proces met de Gateway-partners. De tweede was dat er gezorgd moest worden voor een goede verantwoording van de kosten in de begroting.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Een van de dingen die terugkomen in deze tijdslijn is dat er wordt gezegd: neem meer regie. Dat is tegen de staatssecretaris en het ministerie gezegd. In mei en in het najaar werd het in het openbaar door de Algemene Rekenkamer gezegd. De VNG heeft het ook in het openbaar gezegd. Ik heb een brief ontvangen met daarbij een rapport van 27 maart 2014 waarin Gateway stelt dat invoering niet of nauwelijks haalbaar is, tenzij er twee ingrijpende maatregelen worden genomen. Ik zou graag willen weten welke maatregelen genomen zijn na het alarmerende bericht dat de status oranjerood was op 27 maart 2014. Kan de staatssecretaris ons gewoon een opsomming geven van alles wat hij toen gedaan heeft? Ik signaleer immers dat de roep om meer regie zich daarna eigenlijk herhaald heeft. Op 27 maart 2014 was de status echter al oranjerood.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat klopt, en zoals mevrouw Leijten weet is er in september ook een Gateway-onderzoek uitgevoerd. In dat onderzoek is gekeken welke maatregelen allemaal zijn genomen, welke afspraken zijn gemaakt over de gegevensuitwisseling, hoe het precies zit met de implementatie van een aantal randvoorwaarden in de systemen en de vraag of je onderscheid maakt in verschillende categorieën. Op dat laatste kom ik straks nog even terug. Dat alles leidde tot het Gateway Review van september 2014 waarin is vastgesteld dat de implementatie per 1 januari 2015 haalbaar was, met inachtneming van een aantal maatregelen.

Hoe gaat nu zoiets? Voor zo'n project komen allemaal mensen bij elkaar die gaan ontwikkelen. Er is een aantal pilots geweest. Daar leer je van en vervolgens ga je een systeem ontwerpen. Die systeemontwerpen worden gevraagd en opgesteld en daar komen aanbevelingen uit. Elke keer verwerk je de aanbevelingen en ga je opnieuw meten. Op een gegeven moment leidt dat tot een conclusie dat het goed is en neem je met elkaar de beslissing dat het kan. Zo is het in dit geval ook gegaan. Tussendoor zijn er nog allerlei andere onderzoeken geweest: het Privacy Impact Assessment, een onderzoek van Deloitte naar de vraag wat er allemaal speelt bij de systemen ten behoeve van de raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank en een aantal onderzoeken om te beoordelen of we er klaar voor waren of niet. In maart kwam er uit de Gateway Review dat het niet zou lukken als het zo doorging, want we moesten nog een aantal dingen doen. Vervolgens is een gatewayonderzoek gehouden om te kijken of er gevolg is gegeven aan de afspraken. Dat was het geval. Toen was de conclusie: haalbaar. Het zijn altijd afwegingen, dat is waar, maar zo moet je met elkaar afspreken om een project uit te voeren.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik denk dat we in twijfel kunnen trekken of het haalbaar was. We staan hier namelijk naar aanleiding van een gigantische chaos. 75% van de ingestuurde zorgcontracten zijn niet uitbetaald. De SVB is al tijden onbereikbaar. Ik ben ervan overtuigd dat ze daar hartstikke hard hun best doen om het probleem voor de budgethouders op te lossen. Ik hoor dat degenen die via Twitter actief klagen, een voorkeursbehandeling krijgen. Of dat zo netjes is, weet ik niet. De vraag is natuurlijk of de staatssecretaris de invoering per 1 januari 2015 had moeten laten passeren. Ik kan me voorstellen dat de staatssecretaris dit nu niet helemaal paraat heeft, maar ik zou hem graag willen vragen om ons vrijdag of maandag een heel duidelijk overzicht te geven vanaf 27 maart 2014 toen code oranjerood was afgegeven, waardoor de invoering niet of nauwelijks haalbaar was. Wat is er vanaf dat moment allemaal gebeurd? Welke overleggen zijn er geweest? Welke interventies zijn er geweest? Dat zou ik graag willen weten. Ik wil best met de staatssecretaris kijken naar oplossingen, maar ik wil ook zeker weten of hij eerdere waarschuwingen serieus heeft genomen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Natuurlijk is dat zo. Dat is ook de reden waarom we die onderzoeken laten doen. Het feit dat al die onderzoeken en audits er zijn, geeft al aan dat we naar een aantal aspecten kijken en vervolgens aanbevelingen doen. Daarna laten we weer onderzoek doen om te bekijken hoe het er dan voorstaat. Het is natuurlijk een beetje flauw als ik nu constateer dat er twéé Gateway-onderzoeken zijn. In het ene staat: jongens, maatregelen nemen, want de score is nu oranje dus moet je een aantal dingen doen. In het volgende onderzoek staat: nu is het allemaal groen en is de implementatie haalbaar. Mevrouw Leijten noemt nu het ene en niet het andere. Jammer.

Mevrouw Leijten zegt ook dat er 175.000 contracten niet betaald zijn. Nee, dat kan ook helemaal niet, want veel van die contracten zitten in het systeem en mensen zullen dus worden betaald op declaratie. Dat is nu dus aan de gang.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Drie kwart!

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Er zit drie kwart in het systeem. Er zijn er 58.000 betaald omdat het maandloners zijn. De rest moet op declaratie betaald worden en dat proces loopt nu. Dus gaat u nu niet tegen mij zeggen dat 175.000 mensen niet zijn betaald, want dat klopt gewoon niet.

De **voorzitter**:
Mevrouw Leijten, uw tweede interruptie.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Nee, ik wil een opmerking maken. De cijfers die ik noem, komen uit de brief van de staatssecretaris. Als hij dus zegt dat het niet klopt, wil ik dat in ieder geval duidelijk hebben voor de Handelingen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Die brief klopt precies. Er zijn 229.000 zorgovereenkomsten ingediend. 172.000 zijn er geaccordeerd in het systeem. Dat is die 75%. Dat moet je uitsplitsen. Het ene deel zijn de mensen die een maandloon hebben. Die zijn voor het overgrote deel betaald. Het andere deel wacht op de declaraties van de mensen, zodat er betaald kan gaan worden. Dat kan ook op die geautomatiseerde manier en dat gaat dus nu lopen. Daarom hebben we ook gezegd: ga dat declareren. Sterker nog, we zeggen: ook als het nog niet helemaal geaccordeerd is, toch declareren, want dat lossen we op in die periode die we hebben afgesproken. Daar kom ik straks nog even op terug. Dat zijn de cijfers, dus laten we dat niet door elkaar halen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
20% van de 230.000 zijn maandloners. Dan kom je volgens mij niet op 59.000 uitbetalingen, maar dat even terzijde. Ik sluit aan bij wat mevrouw Leijten gevraagd heeft: is de staatssecretaris bereid om ons een feitenoverzicht en een tijdlijn te geven van wat er allemaal gepasseerd is tussen het besluit van begin 2012 om het trekkingsrecht in te voeren en 1 januari jongstleden? Daarbij wil ik graag het volgende betrokken hebben. In september 2014 besloot de Sociale Verzekeringsbank om het Regeling … Hoe heet het ook alweer? Jeetje, nu ben ik de naam kwijt. Hoe heet dat ding ook alweer?

De **voorzitter**:
U hebt een iPad bij zich, zie ik.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ja, ik heb mijn iPad bij me. Het Regelingen … Hè jakkes. Ik bedoel het nieuwe ICT-systeem dat alle verschillende regelingen, dus de AOW, de kinderbijslag en het pgb, in één systeem moest gaan uitvoeren. Daar zijn ze toen mee gestopt. Kosten 44 miljoen, maar dat terzijde. Daar is men toen mee gestopt. Wil de staatssecretaris in die tijdlijn ook aangeven of er in al die reviews en gateways en audits gekeken is naar dát systeem of naar het houtje-touwtjeknutselsysteem waar de Sociale Verzekeringsbank tot op de dag van vandaag nog mee werkt? Dat heeft het sturingssysteem DOS; dat is wel even van belang. Weet u nog? Dat zwarte scherm met die knipperende cursor?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Wij doen natuurlijk audits naar het systeem zoals dat moet gaan werken in de normale operationele verhoudingen. Het is een beetje raar om een audit te doen naar een systeem dat je verder niet gaat gebruiken. Ik neem aan dat mevrouw Keijzer dat niet bedoelt.

Ik heb de tijdlijnen vanaf 2012 tot en met nu zo goed mogelijk geprobeerd te schetsen. Ik heb de Kamer de audits ook toegestuurd. Ik heb ook gezegd wat ermee gedaan is. Ook heb ik gezegd dat we de gatewayreviews hebben. Ik maak daar straks zelf ook nog een aantal opmerkingen over. Dan moet de Kamer vervolgens niet vragen: kunnen we dat nog eens op schrift krijgen om nog eens terug te kijken? Ik schets hoe het gegaan is, want zo gaat het altijd bij de projecten. Vervolgens moeten we bekijken welke problemen er zijn en die gaan oplossen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Dit kabinet heeft geen beste reputatie in het geven van allerlei informatie waarnaar gevraagd wordt, en dat is hier van belang. Bij de Sociale Verzekeringsbank is er namelijk steeds geschipper tussen het nieuwe Multiregelingensysteem — ik heb het even opgezocht — waarmee hij gestopt is, en het aanbouwen aan het bestaande systeem van de Sociale Verzekeringsbank. Op een gegeven moment is besloten om met het Multiregelingensysteem te gaan werken. Dat is mislukt en toen is aangesloten bij het oude systeem. Waar is nou naar gekeken? Toen vanmiddag op de radio aan een vertegenwoordiger van de Sociale Verzekeringsbank gevraagd werd of het systeem pas in december klaar was, antwoordde hij alleen: wij waren goed voorbereid.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
In het regelingensysteem waar mevrouw Keijzer het over heeft, wordt de AOW en zo gedaan. Dat staat los van het pgb-systeem. De audits zijn erop gericht om te kijken naar de werking van het pgb-systeem. Het zou natuurlijk een beetje merkwaardig zijn om een audit te doen om te kijken of het pgb werkt op een systeem dat je niet gebruikt. Ik hoor mevrouw Keijzer zeggen dat alles kan, maar je zou ook kunnen zeggen dat wij dat toch niet doen. Dit staat los van het pgb-systeem. De audits zijn erop gericht om te bekijken of het werkbaar en haalbaar is in de periode waarin dat hoort.

Wij kunnen nu natuurlijk eindeloos gaan terugkijken. Daar komen wij misschien nog op, maar laten wij vooral bekijken wat wij nu constateren en hoe wij dat voor de toekomst gaan oplossen.

De heer **Krol** (50PLUS):
Mevrouw de voorzitter, u verwacht het niet van mij, maar ik wil de staatssecretaris even helpen. Ik merk dat men thuis heel goed kijkt naar dit debat. Ik prijs de staatssecretaris voor het feit dat hij zijn bijdrage begon met excuses. Helaas was op dat moment het geluid thuis net uitgevallen. Niet alleen bij de Sociale Verzekeringsbank heb je af en toe storingen, maar ook bij ons in huis. Ik merk dat daar veel over getwitterd wordt. Het is jammer dat het geluid toen juist uitviel.

De **voorzitter**:
Dat is hier niet bekend. Het is goed dat u het nu hebt herhaald. Volgens mij staat het ook in de Handelingen.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Ik vind het heel verstandig om snel te kijken naar de oplossingen voor het probleem dat zich nu voordoet. Ik vind het ook belangrijk dat de staatssecretaris dit in zijn eigen woorden uitlegt. Wij hebben namelijk allerlei technische discussies over audits, rapporten en noem maar op, maar daar gaat het niet om. Het gaat om de vraag: wat is er misgegaan? Het plan was: wij gaan het op deze manier doen. Wij zitten nu in een grote chaos waar heel veel mensen last van hebben. Ik zou heel graag een verklaring van de staatssecretaris in begrijpelijke mensentaal horen. Waarom zijn wij in deze chaos beland?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb al een paar verklaringen gegeven. De eerste is de piekbelasting die in diverse ketens is opgetreden, omdat een groot aantal zorgcontracten pas aan het einde van het jaar tot accordering bij de zorgkantoren in de gemeente heeft geleid. Daardoor heeft de Sociale Verzekeringsbank pas laat kunnen schakelen met al die zorgcontracten. Daar kunnen de budgethouders overigens niets aan doen, want vaak hadden zij alles op tijd ingestuurd. Maar door de piekbelasting verstopte de keten; er kwam een soort prop in. De tweede verklaring is dat dit kan doorwerken, want als de zorgcontracten niet op tijd zijn goedgekeurd, kunnen de declaraties ook niet gaan lopen. Daarom hebben wij twee dingen gedaan. Ik kom nu op de twee acties die zowel in de vorige brief en als in deze brief staan. Wij hebben ten eerste gezegd: als er geen goedgekeurd zorgcontract is, laat het dan toch zo zijn dat de Sociale Verzekeringsbank door kan handelen, dus de goedkeuring in het systeem kan zetten, zodat je kunt declareren. Ten tweede: als die zorgcontracten er helemaal nog niet inzitten, kun je ook declareren. Het moet namelijk niet zo zijn dat er geen zorgcontract is en dat je om die reden niet kunt declareren. De prop die erin zit, namelijk de piekbelasting, heeft ertoe geleid dat wij niet gaan zitten wachten op het doorlopen van de hele zorgcontractenprocedure en dat je dan pas kunt betalen. Wij hebben gezegd: doe dat nu niet, maar laat de Sociale Verzekeringsbank het probleem van de werkvoorraad oplossen en geef de mensen de mogelijkheid om zo normaal mogelijk te declareren. Bovendien hebben wij ervoor gezorgd dat mensen die een maandloon krijgen, dat gewoon in januari betaald krijgen. Dat zijn die 58.000.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Ik hoor een aantal begrijpelijke dingen. Je hebt een prop. Je hebt een niet goedgekeurde overeenkomst waar je wel mee verder moet om de betalingen op tijd te kunnen doen. Dit is blijkbaar, als ik de staatssecretaris goed begrijp, niet naar voren gekomen als waarschuwing in de vooraf gedane toetsen. Als het klopt wat de staatssecretaris zegt, namelijk dat er op cruciale momenten geen code rood meer was, dus dat er een akkoord was om door te gaan, hoe kan het dan dat wij nu toch in deze situatie zijn beland? Hoe kan het dat het nu nodig is om noodmaatregelen te treffen?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat kan, omdat het systeem van goedkeuren en uitbetalen weliswaar zou kunnen werken, maar daarvoor moet de vulling wel kloppen. Als die vulling onvoldoende of nog niet goedgekeurd is, dan kun je een heel goed systeem hebben, maar dan kan dat niet werken. Dat was ook een grote irritatie van de Sociale Verzekeringsbank. De bank werd gebeld met vragen als: hoe kan ik nou declareren? Als de bank het zorgcontract nog niet had ontvangen, konden medewerkers vaak alleen maar zeggen: ik kan u niet helpen, want het ligt misschien nog bij de gemeente of het zorgkantoor. Wat wij nu gedaan hebben, is tegen de Sociale Verzekeringsbank zeggen: laat die ketenafhankelijkheid maar voor wat zij is, haal het nou maar naar je toe, ruim die werkvoorraad op en zorg ervoor dat mensen kunnen declareren. Je kunt een heel goed werkend systeem hebben, maar het systeem is afhankelijk van de vulling met papieren, stukken en zorgcontracten.

De **voorzitter**:
Wilt u een tweede interruptie plaatsen, mevrouw Ellemeet?

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Daar hebben wij het weer, daar hebben wij de systemen weer ...

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik weet dat het niet gebruikelijk is, maar ik wil nu toch even interrumperen. Wij hebben acties ondernomen. Wij hebben gezegd: ga nou niet zitten wachten tot die zorgcontracten zijn goedgekeurd, ga nou niet zitten wachten totdat het in het systeem zit, ga betalen als mensen declareren. Dat hebben wij gedaan omdat het om mensen en niet om systemen gaat.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Dat zijn noodmaatregelen om de mensen te kunnen helpen — dat zie ik — maar ze komen pas op een moment dat blijkt dat een systeem niet genoeg is omdat de mensen, de budgethouders en de ambtenaren die ermee moeten werken en die het systeem tot een succes kunnen maken, er nog niet klaar voor waren. Hoort het niet bij de verantwoordelijkheid van de staatssecretaris dat hij ook gevoel heeft voor en inzicht heeft in de vraag of niet alleen het systeem klaar is, maar ook of de mensen die het moeten gaan gebruiken, er klaar voor zijn? Dat is niet gebleken en dat verklaart waarom wij nu in deze situatie zitten. Is de staatssecretaris hierin niet tekortgeschoten?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik wil het zuiver houden. Wij gaan natuurlijk niet vragen of de mensen klaar zijn om het systeem te vullen.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Natuurlijk wel.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Nee, want de budgethouders moeten gewoon hun declaraties kunnen indienen. De budgethouders zijn er niet schuldig

aan als iets niet goed werkt. Je merkt dat het aan de systeemkant nog niet helemaal goed gaat met die zorgcontracten en dat budgethouders daar last van gaan hebben. Ik heb ervoor gekozen om een bypass te maken aan die systeemkant, zodat de budgethouders er geen last van krijgen, juist omdat ik wil dat de mensen zo snel mogelijk betaald worden.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
De staatssecretaris heeft het over de noodmaatregelen die nu getroffen zijn om de acute nood van de budgethouders op te lossen. Waar het mij om gaat, is dat de staatssecretaris had moeten voorzien dat het systeem niet kon werken zolang de input die ervoor nodig was, de overeenkomsten, de declaraties en noem maar op, nog niet geleverd kon worden op de manier waarop dat nodig was. Dat blijkt. Dat is een gegeven: het was er niet klaar voor. Wij zitten nu in deze crisis. Mijn vraag is wederom — ik hoop dat ik er nog een iets scherper antwoord op kan krijgen — op welke manier de staatssecretaris het zich aantrekt dat het systeem niet heeft kunnen werken zoals het tot nu toe bedoeld was en dat het nu nodig is om noodmaatregelen te treffen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Op twee manieren. Ten eerste had het proces van die ketenafhankelijkheid, zodat het systeem met die zorgcontracten werd gevuld, sneller moeten lopen. Dat betekent dat zorgkantoren en gemeenten sneller die spullen hadden kunnen insturen. Nogmaals, het is een grote operatie, maar dit is wel een factor geweest. Ten tweede noem ik de lange termijn, die overigens niet stilstaat. Het gaat er niet alleen om of het systeem werkt, het gaat er ook om of mensen er een beetje makkelijk mee kunnen werken, of het een beetje gebruiksvriendelijk is. Dat bedoelde ik daarnet met die balans die erin zit. Je wilt aan de ene kant die flexibiliteit en vrijheid aan mensen geven. Daar is dat pgb voor. Aan de andere kant wil je dat de controlemogelijkheden en de verantwoording overeind blijven. Dan loop je tegen allerlei vraagstukken op. Als je een budget wilt vaststellen, moet je berekenen hoeveel uur daarin zit. Dan zeggen mensen: ja, maar mijn slaapuren of mijn vervoer krijg ik niet lekker in het systeem. Dan zeggen mensen: ik werk in dagdelen en dat is vaak niet precies vier uur. Je moet dus voortdurend nadenken over de vraag: moet het systeem worden aangepast om ervoor te zorgen dat het nog gebruiksvriendelijker wordt? Mijn antwoord daarop is: ja. Maar tegelijkertijd moet je beseffen dat je dit niet elke dag of elke week kunt doen.

Wij moeten dus het volgende zeggen. Wij gaan nu aan de slag. Wij hebben een aantal oplossingen voor dit soort vragen, en als wij die verzameld hebben, gaan wij daarmee de volgende versie verbeteren. Dat is de weg die wij gaan. Dit is geen verdediging van het systeem, helemaal niet, want als het niet goed werkt, werkt het niet goed. Maar je moet wel bekijken wat je daaraan kunt doen. Enerzijds hebben wij nu gezegd: voor de mensen maken wij een aantal bypasses, zodat er gedeclareerd kan worden. Anderzijds moeten wij ervoor zorgen dat wij van de situatie leren en aan de gebruiksvriendelijkheid werken. Met budgethouders, Ieder(in) en Per Saldo, iedereen die erbij betrokken wil zijn, moeten wij erover nadenken hoe het systeem verder ontwikkeld en aangepast kan worden, zodat het nog dichter aansluit bij wat mensen doen en willen. Dat zal nooit helemaal 100% zijn, want wij komen van een ander systeem. Dat was: je krijgt geld, doe je best en wij gaan later controleren. Nu zeggen wij: geef aan wat je wilt, zodat je kunt declareren. Dat is anders. Maar ik wil natuurlijk ook de flexibiliteit en vrijheid zo veel mogelijk behouden, waarbij wij weinig controles achteraf hebben. Vereist dat in de toekomst weer aanpassingen in het systeem om het gebruiksvriendelijker te maken en rekening te houden met verbetering van wat de heer Van 't Wout "het systeem door de ogen van de mensen" noemt, dan moet dat natuurlijk. Daar voel ik me ook zeer verantwoordelijk voor.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Wij hebben vlak voor het debat nog wat rapporten toegestuurd gekregen. Een daarvan is het tweede rapport van Gateway. Een van de aanbevelingen daarin luidt als volgt. Het systeem kan ingevoerd worden; dat lijkt haalbaar per 1 januari 2015. Maar het ministerie van VWS moet dan wel verantwoordelijk blijven en moet regie houden. Vindt de staatssecretaris dat ook? Gaat hij dat uitvoeren en, zo ja, hoe dan?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ja. Dit betekent dat wij de facto het voorzitterschap van de projectgroep hebben. Met monitors bekijken wij of alle resultaten worden bereikt. Wij zijn en blijven met alle partijen aan de slag om dit te doen. Om dit te illustreren: gelet op alle signalen, voeren wij vanuit het ministerie nu dagelijks overleg met de betrokken partijen.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Wij hebben met elkaar geconstateerd dat er veel knelpunten zitten in het systeem. Het biedt niet het maatwerk dat past bij een persoonsgebonden budget. Wij hebben ook gezien dat er in de administratie en de communicatie dingen fout gaan. Zegt de staatssecretaris over al deze zaken: daar voel ik me verantwoordelijk voor en daar pak ik de regie op?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ja, samen met de partijen die het moeten doen. Laten we wel met elkaar vaststellen dat het persoonsgebonden budget iets is wat door zorgkantoren en gemeenten moet worden uitgevoerd. De Sociale Verzekeringsbank is voor hen de uitvoerder. Dat is de reden waarom wij met die partijen moeten praten over vragen als de volgende. Welke functionaliteiten moeten erin? Hoe kunnen wij samen met Per Saldo en Ieder(in) kijken naar hun wensen en eisen? Dat alles moet met elkaar worden verenigd om tot een oplossing te komen die aan de ene kant flexibiliteit en vrijheid biedt en aan de andere kant controlemogelijkheden. Wij zullen nooit een systeem krijgen dat helemaal is toegesneden op mijnheer of mevrouw A. Wij kunnen wel een systeem krijgen dat ervoor zorgt dat de vrijheid en flexibiliteit behouden word en terwijl er toch verantwoording kan worden afgelegd en controle kan worden uitgeoefend. Dat zijn de twee doelen die wij met elkaar moeten nastreven.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Het oorspronkelijke plan was om per juli 2014 de nieuwe cliënten via trekkingsrechten van een pgb te voorzien en per 1 januari 2015 de bestaande budgethouders. Dat was niet haalbaar. Toen is ervoor gekozen om het allemaal per

1 januari te doen. Waarom is bij de invoering niet gekozen voor de spreiding met een halfjaar tussen de twee groepen, de oude en de nieuwe, en de invoering dus naar juli aanstaande te verplaatsen? Een van de oorzaken waarover wordt gesproken is de piekbelasting. Daar kan ik me iets bij voorstellen. Maar dat is wel een keuze die door de staatssecretaris zelf is gemaakt.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Met permissie: in nauwe samenspraak met de Kamer. Ik herinner me nog het vorige zorgdebat waarin nagenoeg de hele Kamer zei dat ik het een beetje eerder moest invoeren. Toen heb ik gezegd: eerder invoeren is een gerechtvaardigde wens, maar het lijkt me niet verstandig.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
De Kamer heeft ook gezegd: maar het moet wel kunnen. De Kamer heeft altijd al haar bedenkingen gehad bij de vraag of de SVB die taak kon uitvoeren. De Kamer kan dan wel vragen om het een beetje sneller te doen, maar er is altijd de vraag geweest of het wel zou gaan lukken. De Kamer kan dan wel zeggen: doe het allemaal. Maar als het niet verantwoord is, moet het gewoon niet gebeuren.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Zeker voorzitter. We hebben die discussie met elkaar gevoerd en we hebben gezegd dat we het per 1 januari 2015 zouden gaan doen, met de Sociale Verzekeringsbank. Toen is dat proces verdergegaan. Nu moeten we kijken hoe het gaat en hoe we de problemen kunnen oplossen, maar laten we niet zeggen dat we er niet met elkaar over hebben gesproken. Dat hebben we namelijk wel gedaan, een paar keer.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Dat heb ik niet gezegd. Ik heb alleen de vraag gesteld waarom er niet voor is gekozen om per 1 januari van start te gaan voor nieuwe cliënten en om halverwege 2015 de bestaande cliënten erbij te betrekken. Dat was namelijk ook een optie geweest, maar die is niet gekozen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Nee, daar is niet voor gekozen, mede in overleg met de Kamer. Aan de ene kant werd daar aangedrongen op snelheid maar aan de andere kant werd er gezegd dat het wel haalbaar moest zijn. Daar waren al die onderzoeken ook op gericht.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Ik kom even terug op die gatewayonderzoeken. De staatssecretaris verweet mij een beetje flauw te zijn dat ik het signaal gebruikte van maart, nog geen jaar geleden, waarbij het oordeel "niet of nauwelijks haalbaar" luidde. Maar nu gebruik ik het rapport van september. Daarin staat: er moet worden opgemerkt dat het ambitieniveau van wat op 1 januari 2015 wordt geïmplementeerd, vooral gericht is op technische en organisatorische haalbaarheid op de korte termijn en niet op het structureel goed functioneren van het stelsel. Wat is daar precies mee gedaan op het ministerie?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Twee dingen. Omdat je bij de ontwikkeling van zo'n nieuw systeem altijd moet afwegen welke extra functionaliteiten je erin brengt en wanneer je moet starten, hebben we gezegd: als we dit goed willen implementeren en zorgen dat het systeem draait, moeten we op een gegeven moment ophouden met de extra eisen die bijvoorbeeld gemeenten stellen die nog bepaalde functionaliteiten willen. Daar waren de gemeenten niet blij mee. Aan de andere kant hebben we ook een keer moeten zeggen tegen de budgethouders, die ook andere functionaliteiten wilden, die zij heel belangrijk vonden, dat we de functionaliteit even gingen bevriezen omdat het anders niet zou lukken om het op een verantwoorde manier ingevoerd te krijgen. Zo gaat het altijd bij ICT-projecten. Dat heeft de Kamer zelf nog een keer besproken, toen zij over ICT discussieerde.

Het proces stopt echter niet. Op een gegeven moment zeg je dat je het bevriest, zodat je het in de techniek kunt invoeren. Zoals ik zojuist al zei, moet je met elkaar blijven nadenken over de vraag of de functionaliteiten wel kloppen. Gemeentes zullen nog een aantal wensen hebben. Het geldt met name ook voor budgethouders, die zeggen dat zij een bepaalde mate van flexibiliteit geregeld hebben die zij niet kwijt kunnen in het systeem. Het is voor mij zeer belangrijk om te zorgen dat we de balans tussen flexibiliteit en controle goed kunnen handhaven. Dat zal dus doorgaan. Er komen nieuwe releases van het systeem waarin dergelijke dingen worden opgelost. We moeten met partijen daarover voortdurend aan tafel blijven zitten.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Met andere woorden: het vastlopen van het systeem bij de Sociale Verzekeringsbank was voorspeld. Deloitte zegt namelijk dat er geen onafhankelijke toetsing heeft plaatsgevonden van het systeem en dat het niet SMART is opgesteld. De staatssecretaris erkent hier dat gemeenten en budgethouders niet tevreden waren over de manier waarop het stelsel werkte. En we gaan het nu allemaal nog veranderen. Zou het niet beter zijn geweest, dit alles overziend, om gewoon te zeggen: we hebben het al een keer uitgesteld en we stellen het nog een keer uit? Als je nu gaat verbeteren, lopende de procedures die al vastlopen, creëer je een nieuw probleem. Is de staatssecretaris bereid om nu voor de volgende oplossing te kiezen? Pgb-houders betalen zelf hun mensen. Los de ICT-problemen op met alle partners. Voer het dan gefaseerd in. Is hij bereid om dat te doen? Of was het belangrijker om de datum te halen en dan maar te zien waar het schip strandt?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Met permissie: de oplossing die mevrouw Leijten voorstelt, zou niet verstandig zijn. De huidige situatie is dat er betalingen hebben plaatsgevonden, namelijk de maandbetalingen. Die 59.000 heeft het systeem gedaan. Bovendien zitten er nu 117.000 contracten in het systeem waarop mensen declareren. Sterker nog, die declaraties lopen nu; er zijn er gisteren 1.100 ingediend. De beste manier om te zorgen dat mensen hun geld krijgen, is dát systeem. Als we nu daarmee stoppen en gaan switchen — dan moeten we dus de gironummers van alle budgethouders bij elkaar zoeken om te zien of zij kunnen betalen — leidt dat tot grote vertraging. Dat zou niet verstandig zijn.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik wil even terugkomen op de maandlonen. Wij horen van pgb-houders dat die nog steeds niet uitbetaald zijn. De staatssecretaris zegt dat er nu een bypass gemaakt wordt, zodat mensen wel uitbetaald worden, ook al zijn de zorgovereenkomsten niet goedgekeurd. Als je daar achteraf naar gaat kijken, ga je eigenlijk doen wat wij niet wilden, waar wij vanaf wilden, maar goed. De vraag is in hoeverre dit nu ook echt uitgevoerd wordt. Ik zou haast zeggen: weten de mensen die bij de SVB aan de telefoon zitten dit ook? Het blijft maar wemelen van de opmerkingen van pgb-houders dat zij steeds geconfronteerd worden met antwoorden als "dit weten wij niet", "daarvoor moet u ergens anders zijn", "wij kunnen daar nu geen antwoord op geven" en "u wordt teruggebeld". Dat blijft steeds maar doorgaan. Ik wil heel graag van de staatssecretaris weten wanneer dit is afgelopen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik hoop dat het nu al afgelopen is. Er is inderdaad een tijd geweest, toen die afspraken nog gemaakt moesten worden, waarin wij zeiden: dat gaan wij ambtshalve doen en wij gaan ervoor zorgen dat die dingen, ook al zijn ze niet goedgekeurd, toch plaatsvinden. De gemaakte afspraken moeten namelijk wel uitgevoerd worden. Dit zal inderdaad betekenen dat niet al die medewerkers die aan de telefoon hangen dit allemaal weten. De vraag is ook of ze in het systeem kunnen kijken. Dat is nu opgeschaald. De werkinstructies zijn aangepast. Bij dit soort dingen gaat er altijd wel wat mis en dat zult u ook zien, maar het gebeurt nu zo goed mogelijk, inclusief de communicatiekant. Mensen die tegen allerlei vraagstukken oplopen, bijvoorbeeld omdat er een vinkje verkeerd staat, en die zich afvragen wat zij nu moeten doen, proberen wij op een heel simpele manier te helpen. Ik kom hier straks nog even op terug. Ik heb de afgelopen dagen met de Sociale Verzekeringsbank, Per Saldo en Ieder(in) bekeken wat wij nog kunnen betekenen aan de communicatiekant. Mevrouw Dijksta noemde dat punt heel terecht. De communicatie moet nu goed verlopen. Als mensen ergens tegen aanlopen, moeten ze gewoon van iemand te horen krijgen: geen probleem, ga maar declareren, wij zorgen ervoor dat het goed komt en als je niet elektronisch kunt declareren, geven wij je een envelopje met het declaratieformulier. Dat soort dingen moet nu gewoon gebeuren.

Overigens wil ik iets corrigeren. Ik zei daarnet dat er inmiddels 1.100 declaraties ingediend waren, maar het zijn er 11.000.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
In de brief van de staatssecretaris is sprake van 600 uitbetaalde declaraties. De staatssecretaris zegt nu dat er 11.000 declaraties zijn ingediend. Wanneer worden die uitbetaald? Er staat wel dat het over vijf of uiterlijk tien dagen zal gebeuren, maar daar gaat het vandaag juist over: hoe weten de pgb-houders zeker dat het op hun bankrekening komt? Er zijn ook verhalen van mensen die bedragen krijgen die zij helemaal niet gedeclareerd of ingediend hebben en verhalen van foute bankrekeningnummers. Kortom, welke garantie kan de staatssecretaris geven dat het nu wel goed komt? En waarom komt het nu wel goed?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
In de eerste plaats omdat die 171.000 zorgcontracten nu in het systeem staan. Als er een declaratie binnenkomt, kun je die daaraan linken en kun je betalen. Dat loopt volgens het reguliere declaratieproces. De Sociale Verzekeringsbank heeft mij aangegeven dat de declaratie in dat proces, afhankelijk van de vraag of die schriftelijk of via ICT wordt doorgegeven, gemiddeld in vijf werkdagen kan worden uitbetaald. Als de zorgcontracten niet in het systeem zitten of nog niet goedgekeurd zijn, zorgt de Sociale Verzekeringsbank ervoor dat het alsnog gebeurt — dat is het wegwerken van die voorraad — zodat het binnen een periode van ongeveer tien werkdagen plaatsvindt. Zijn daar garanties voor? De Sociale Verzekeringsbank geeft aan dat dit de inspanning is die zij willen doen. Zij schatten in dat dit ook gaat lukken. Laten wij simpelweg afspreken dat wij dit volgen. Ik kan mij voorstellen dat de Kamer behoefte heeft om na ommekomst van die tiendagentermijn te horen of dat gelukt is. De komende periode zullen de declaraties toenemen. De Sociale Verzekeringsbank staat voor de taak om de ingediende declaraties tussen vijf en tien werkdagen af te handelen. Hopelijk zien wij een stijgend aantal declaraties en wordt elke declaratie binnen vijf dagen afgewikkeld. Zijn alle declaraties binnen tien dagen verwerkt? Nee, want elke dag komen er nieuwe declaraties binnen. Als het goed is, zullen wij het aantal declaraties zien stijgen en wordt de afhandeltermijn tussen de vijf en tien dagen.

Mevrouw Dijkstra vraagt ook hoe zij hiervan op aan kan. Gezien alle onrust, onzekerheid en discussies kan ik mij goed voorstellen dat veel budgethouders zeggen: mooi verhaal, maar eerst zien en dan geloven. Zullen wij daar dan alle kaarten op zetten? Dat vind ik namelijk ook. Wij kunnen het afspreken, wij kunnen bypasses maken en wij kunnen zeggen dat alles in het systeem zit, maar the proof of the pudding is uiteindelijk in the eating. Wij zullen uiteindelijk gewoon moeten concluderen of het wel of niet lukt.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
De staatssecretaris heeft duidelijk gezegd waar het mis is gegaan, namelijk bij de prop van de zorgcontracten aan het einde van het jaar. Dat is een belangrijke verklaring. Vervolgens zagen wij de afgelopen dagen dat er weer een nieuwe prop kwam van mensen die klagen, bellen en proberen in te loggen. Het systeem is er ook dan niet op berekend om dat allemaal te verwerken. Ik begrijp de oplossing die genoemd is met de omleidingen, maar is die voldoende om de prop te verwerken die in de afgelopen dagen is ontstaan van alle mensen die zich melden met vragen, klachten et cetera?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ook de communicatiekant is opgeschaald. De mensen die op de reguliere manier betaald worden, komen in dat systeem terecht. Als er problemen zijn, speelt de rapid response een rol. Niet voor de grote bulk die via het systeem moet worden opgelost, maar als er specifieke problemen zijn. Gisteren was er het bericht dat de site uit de lucht was en dat mensen niet terechtkonden. Elke twee minuten wordt nagegaan hoe het zit met de performance van het systeem. Dat systeem had niet opgemerkt dat de site down was. De site was waarschijnlijk wel down, maar dat was in die periode van twee minuten. Laten we zorgen dat we in een situatie terechtkomen waarin het systeem het aan kan en

waarin mensen op tijd betaald worden. Natuurlijk zijn er af en toe hiccups, maar het verhaal van gisteren dat de hele dag de site down was, klopt niet. Ik kan mij voorstellen dat je af en toe negatieve ervaringen hebt, maar die verwachtingen worden niet altijd bewaarheid. Ik begrijp budgethouders heel goed als zij zeggen: fijn allemaal, mooie verhalen en mooie bypasses, maar eerst zien en dan geloven. De SVB is ongelooflijk hard aan het werk om dat waar te maken. Laten we het zien en volgen.

De heer **Van der Staaij** (SGP):
Het is duidelijk dat het nu waargemaakt moet worden. Er zijn eerder verwachtingen gewekt die niet bij iedereen waargemaakt konden worden. Er is veel misgegaan. Het is nu heel spannend. Wat als oplossing wordt aangedragen, moet echt snel landen. Vervolgens moeten wij ook kijken hoe we het systeem verder kunnen verbeteren, behalve door de omleidingen voor de korte termijn. Wij kregen een brief van Ieder(in) en Per Saldo, waarin zij oproepen te zorgen voor een goede uitvoeringstoets, ook op duurzaamheid gericht. Is dat wat de staatssecretaris voor ogen heeft? Is het mogelijk om het met de betrokken organisaties eens te worden over hoe die toets eruit moet zien, zodat daar geen onnodige ruis zit?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Het korte antwoord daarop is "ja". De discussie over de vraag hoe wij die vrijheid gaan creëren, is er en zal er blijven. Tegelijkertijd moet het controleerbaar en verantwoordbaar zijn. Het kan altijd zo zijn dat wat een budgethouder afgesproken heeft, niet lekker in het systeem past. Dan moeten wij niet zeggen dat het systeem leading is, maar dan moeten wij nadenken over hoe wij het gaan oplossen. Bij de slagen die wij nog moeten maken, gaat het niet alleen om een noodoplossing om die betalingen voor elkaar te krijgen. Wij moeten met elkaar nadenken en blijven nadenken over de wijze waarop wij die balans verder in de richting kunnen krijgen van een systeem dat de mensen dient en niet andersom.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik kom toch nog even terug op het computersysteem. Als je de staatssecretaris hoort, krijg je het gevoel dat van tevoren echt overal over is nagedacht. Dan denk je bij jezelf: hoe kan het dan nu zo misgaan? In de brief van de staatssecretaris van vandaag staat dat het reviewteam van Gateway van mening was dat de datum van 1 januari 2015 voor implementatie van het vastgestelde ambitieniveau voor het stelsel van trekkingsrechten pgb haalbaar was. Kan de staatssecretaris de Kamer informeren over het vastgestelde ambitieniveau? Ik begrijp niet waarom we dan nu problemen hebben met ouderinitiatieven, kleinschalige woonvormen, vervoerskosten die niet gedeclareerd kunnen worden en uren die niet gedeclareerd kunnen worden. Dan klopt het toch niet in het IT-systeem?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Er lopen nu twee dingen door elkaar. Op enig moment moet je in je systeem een ambitieniveau vaststellen voor de functionaliteiten waarmee je gaat automatiseren en het in een systeem gaat brengen. Dan moet je bij een aantal wensen van gemeenten, zorgkantoren of budgethouders zeggen: nu even niet, want nu moeten wij zorgen dat de uitvoering goed loopt. Dat is het ambitieniveau. Dan moet je op een gegeven moment zeggen: met dit ambitieniveau is het haalbaar. De partijen kunnen dan zeggen: dat is wel jammer, want ik had echt nog een wens gehad die ik er liever nog in had gehad. Dat kan dan ook wel, maar dat moet dan in een volgende versie gedaan worden want anders komen we in de uitvoeringsproblemen terecht. Dat is overigens best zuur, zo af en toe. We hebben allemaal die ervaringen met ICT-projecten en dat zullen we ook merken.

Mevrouw Keijzer zegt verder dat er problemen zijn rond wooninitiatieven. Dat heeft de volgende reden. Als een budgethouder, een zorgverlener, niet kan declareren, bijvoorbeeld omdat zijn zorgcontact niet in het systeem zit, dan kan die zorgverlener in het wooninitiatief ook niet worden uitbetaald. Om die reden hebben we gezegd dat we ervoor moeten zorgen dat er altijd gedeclareerd kan worden. De maandlonen moeten worden betaald. Dat is in januari gebeurd. Daar doen we nog een veegactie bij om ervoor te zorgen dat eventuele andere gevallen ook worden meegenomen. Dat gebeurt overigens deze week. Verder zorgen wij ervoor dat mensen hun declaratie kunnen indienen zodat individuen en wooninitiatieven die gebruikmaken van de budgetten van individuen, betaald krijgen. Ik maak dat onderscheid niet. Ik noem het voorbeeld van de Thomashuizen. Daarmee hebben we overleg gevoerd om na te gaan of er nog specifieke problemen waren om een en ander voor elkaar te krijgen. Daarmee zijn vervolgens afspraken gemaakt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Mijn bekruipt het gevoel dat de staatssecretaris naar de ondergaande zon op de horizon vaart.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat is altijd mooi.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Het is prachtig, het beeld is geweldig, maar de budgethouders zijn hier natuurlijk niet mee geholpen. Ik wil horen wat er van tevoren is gezegd tegen de IT-bouwers over het normkader. Is tegen hen gezegd: dit moet in het systeem zitten want dat is namelijk hoe pgb's eruit zien? Ik snap dat de staatssecretaris dat niet in zijn achterzak heeft, maar ik wil dat wel graag ontvangen. We staan vandaag voor een oplossing, maar ik wil ook weten wat er nu misgegaan is tussen 2012, toen het besluit is genomen om het trekkingsrecht in te voeren, en de chaos waarvoor we vandaag bij elkaar zijn gekomen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Met permissie: u stelt het nu iets te eenvoudig voor. Als je een pgb-systeem start, is er niet een normenkader waarvan je zegt: dat stellen we hier vast en als je daaraan voldoet, dan werkt het systeem. Dat is nu juist de crux van de invoering van het trekkingsrecht. Vroeger was het zo dat je een voorschot kreeg waarmee je de zorg ging regelen. Dan ging je achteraf kijken of het klopte. We hebben gezegd dat daaraan een aantal nadelen kleven, zowel wat betreft de controlemethodiek en de administratieve lasten als de

mogelijkheden van oneigenlijk gebruik, met bemiddelingsbureaus en zo. In relatie tot de trekkingsrechten zeggen wij: je hebt een zorgcontract en op basis daarvan kun je gaan declareren. De vraag dient zich aan of de zorgcontracten goed kunnen worden gemaakt en welke functionaliteiten daarin moeten zitten. Is alles wat tot nu toe gedaan werd ook in het systeem te plaatsen? Daarover moet je compromissen sluiten. Ik herinner mij nog dat mevrouw Saers van Per Saldo zei: als je kijkt wat er allemaal in het veld gebeurt bij budgethouders, dan zal het op sommige punten, zoals op het punt van het vervoer, uitermate lastig zijn om dat te declareren en in het systeem te krijgen. Op een gegeven moment moet je dan beslissen: wat doen we nu en wat doen we straks. Je kunt niet zeggen: er is een wens en die moet in het systeem, en als die niet in het systeem zit, dan klopt het systeem niet. Dat zou ook niet goed zijn.

De heer **Van 't Wout** (VVD):
De staatssecretaris gaf in het begin aan in welke blokjes hij zijn beantwoording zou doen. Volgens mij loopt het nu een beetje door elkaar. Ik stel toch even deze vraag, aansluitend op waarover het net ging: hoe gaan we om met zorgaanbieders zoals wooninitiatieven, die in de problemen komen doordat de budgethouders geen geld krijgen? Dat zit hem in twee dingen: de bedrijfscontinuïteit, maar ook de angst die men heeft voor een boete als men salarissen en premies te laat overmaakt. Ik heb daarvoor in mijn termijn ook aandacht gevraagd. Misschien kan de staatssecretaris daarop ingaan.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
In essentie moeten wij natuurlijk geen onderscheid maken tussen maatwerkoplossingen, die voor individuen mogelijk moeten zijn als ze vastlopen, en zorginitiatieven, die medeafhankelijk zijn van individuen die een budget krijgen. In de praktijk gebeurt dat ook al. Zo wordt her en der overlegd met zorginitiatieven om te kijken of zij al dan niet in de problemen komen. Die zijn wat mij betreft onderdeel van die maatwerkoplossingen, als die aan de orde zijn.

De **voorzitter**:
Ik zou graag willen weten hoe uw verhaal wordt opgebouwd.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik ga even schakelen. Er is een aantal acties ondernomen; welke resultaten heeft dat nu gehad? Ik zal over de voortgang, de monitoring en de evaluatie spreken. Dan kom ik toe aan de specifieke vragen, die hopelijk al voor een deel zijn beantwoord.

De **voorzitter**:
En via interrupties zijn behandeld. Gaat uw gang.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
De maatregelen die tot nu toe zijn genomen, hebben ertoe geleid dat een aantal betalingen heeft plaatsgevonden en gaat plaatsvinden. 59.000 mensen hebben inmiddels betaald gekregen door de Sociale Verzekeringsbank. Dat zijn de maandloners. De laatste maandbetalingen die om wat voor reden dan ook nog niet zijn betaald, worden binnen vijf of tien werkdagen overgemaakt. Wij hebben aparte maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat die betalingen plaatsvinden. De volgende fase van betalingen betreft februari, de reguliere maand waarin de declaraties gaan plaatsvinden. De Sociale Verzekeringsbank geeft aan dat die in de meeste gevallen binnen vijf dagen kunnen worden afgehandeld en tot betaling leiden; voor de overige gevallen moet dat binnen tien dagen kunnen. Ik heb net al gezegd dat ik mij kan voorstellen dat de redenering is: eerst zien, dan geloven. Dat geldt ook voor mij. Ik constateer wel dat er ongelofelijk wordt gebuffeld, ook bij de Sociale Verzekeringsbank; dat men daar zeer veel oog heeft voor de mensen die bellen en daar onder grote druk staat. Dus laten wij de Sociale Verzekeringsbank zijn werk doen om ervoor te zorgen dat men tot goede resultaten kan komen. De druk bij de Sociale Verzekeringsbank is groot. Ik hecht eraan om nog even te zeggen hoe ongelofelijk hard daar wordt gewerkt. Ik besef dat dit de budgethouder niet meteen helpt die zijn geld nog niet heeft gekregen, maar ik hecht eraan om dat nog een keer te zeggen.

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Dat is ook door meerdere leden van de Kamer gezegd, ik denk terecht. Ik zie net op een nieuwssite verschijnen dat de SVB aangeeft: wij gaan vanaf nu de voortgang van de betalingen op onze website publiceren. Ik ben benieuwd wat dat precies inhoudt. Het lijkt mij op zichzelf een verstandig model dat je heel openlijk laat zien waar je staat in je hele stroom, ook om het vertrouwen terug te winnen dat mensen in zo'n uitvoeringsinstantie moeten hebben. Is dat inderdaad daarmee bedoeld? Ik weet niet of de staatssecretaris het al heeft gezien; anders kan hij er later op terugkomen. Qua transparantie — hoe vorderen we, niet alleen op individueel niveau, maar ook op macroniveau — vind ik dat idee zo gek nog niet.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb het inderdaad nog niet fysiek gezien, maar ik wist wel dat men dat van plan was. Ik vind het ook een goed idee. Het is heel goed om transparant te laten zien hoe die productie loopt, zodat iedereen kan zien: gaat het goed of gaat het niet goed? Dat geldt niet alleen voor ons hier, maar ook naar buiten toe.

Er is een aantal interventies gepleegd, een aantal bypasses gemaakt om ervoor te zorgen dat mensen betaald kunnen worden. Dat leidt ertoe dat er na declaratie tijdig betaling plaatsvindt, binnen vijf à tien dagen, en dat de werkvoorraad wordt ingelopen. De Sociale Verzekeringsbank heeft aangegeven dat binnen twee weken voor elkaar te kunnen krijgen. Er zijn maatwerkoplossingen mogelijk als mensen om wat voor reden dan ook in de knel komen als gevolg van betalingsproblemen en wat dies meer zij.

Belangrijk is dat ik op het terrein van de informatievoorziening aan de budgethouders, afspraken heb gemaakt met Per Saldo en Ieder(in) om ervoor te zorgen dat we die informatie zo veel mogelijk door de ogen van de budgethouders doen. Laten we wel wezen: ik vind het heel belangrijk dat Per Saldo en Ieder(in) hun geluid kunnen laten horen. Dat laten ze ook af en toe luid en duidelijk horen. Ik denk dat hun achterban trots op hen kan zijn, want zij bestoken ons echt met vragen, informatie en wensen.

Dat is goed, want daar blijven we scherp van. Laten wij hun kennis en kunde ook benutten om ervoor te zorgen dat die informatie op een goede manier kan worden gegeven. Wat mij betreft, gaan we de frequently asked questions, of alle vragen die budgethouders hebben, op een goede manier rangschikken en teruggeven aan de budgethouders. Zij hoeven dan niet allemaal te bellen, maar kunnen dingen gewoon opzoeken zodat ze tijdig op de hoogte zijn van wat er allemaal precies speelt.

De **voorzitter**:
Voordat ik mevrouw Dijkstra het woord geef: weet iemand of er buiten geluid is? De opmerking die de heer Krol heeft gemaakt ... Is dat intussen opgelost?

De heer **Krol** (50PLUS):
Het is inmiddels opgelost.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Als ik kijk naar het aantal twitterberichten dat de Kamerleden zoals altijd krijgen, moet het opgelost zijn.

De **voorzitter**:
Goed. Dan wil ik ook bij dezen excuses aanbieden voor het feit dat het in het begin niet goed is gegaan.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Dank u wel, voorzitter. Mooi dat de staatssecretaris ook nog in staat is om de twitterberichten te volgen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat is voor mij heel handig. Dan kan ik zien welke vragen u gaat stellen.

De **voorzitter**:
Kijk, dat scheelt in de interrupties.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik ben benieuwd naar het antwoord op mijn vraag. De staatssecretaris prijst de belangenorganisaties van de cliënten voor hun opstellingen en zegt dat ze heel sterk zijn opgekomen voor hun achterban. Dat doen ze al lang. Dat hebben ze ook in het voortraject van dit trekkingsrecht gedaan. In hoeverre heeft dat dan meegewogen in dat hele traject? Ook Per Saldo en Ieder(in) hebben natuurlijk al heel vroeg gesignaleerd dat dit tot problemen kon leiden, ook het maatwerk rond het pgb waar we het nu steeds over hebben.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Misschien wel te weinig. Ik noemde net de afweging tussen flexibiliteit en vrijheid aan de ene kant en controle en verantwoording aan de andere kant. Dat zijn afwegingen waarin Per Saldo en Ieder(in) volgens mij voor hun achterban zeggen: wij willen zo veel mogelijk die maatwerkkant erin hebben, want anders denken we dat de budgethouders last gaan krijgen met het invullen en declareren en dat het allemaal moeizaam gaat. Dat klopt. Het zal altijd een afweging blijven. Daarom vind ik ook dat zij in die verdere discussie over de vraag hoe we het systeem nog meer gebruikersvriendelijk en mensvriendelijk maatwerk kunnen maken, natuurlijk heel erg goed gehoord moeten worden. Wees ervan overtuigd, dat hebben ze luid en duidelijk gedaan en ik denk dat ze dat ook zullen blijven doen.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik hoop dat de staatssecretaris dan in het vervolg beter luistert naar deze organisaties. Ik hoor dat in de stuurgroep onder leiding van VWS allerlei organisaties zitten, de VNG en noem maar op. Daarnaast, zo zei de staatssecretaris, was er veel contact met Ieder(in) en Per Saldo. Dat triggerde mij. Ik vroeg me af waarom die dan niet in die stuurgroep zaten.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat is een beetje een afweging. Ik wil daar graag over spreken met Ieder(in) en Per Saldo, omdat daar de meeste kennis zit van budgethouders. Ik kan me voorstellen dat we die kennis van de gebruikers benutten om een aantal dingen voor elkaar te krijgen. Er geldt echter ook dat zij ervoor moeten zorgen dat ze niet onnodig medeverantwoordelijk worden voor de beslissingen rondom het systeem. Dat is een afweging die zij moeten maken. Per Saldo is lid van de stuurgroep en is nauw betrokken geweest. Niet alle wensen konden echter gehonoreerd worden. Ik denk dat we ook met hen eens even in gesprek moeten over de vraag wat voor hen de beste positie is, als gebruiker waarin wij hun kennis en kunde benutten of als medebeslisser voor de verdere ontwikkeling van het systeem. Ik kan niet voor ze kiezen, maar ik ben zeer bereid om met hen te kijken wat de beste positionering is voor de toekomst.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik denk dat de pgb-houders met name behoefte hebben aan zekerheid, dat ze willen weten waar ze aan toe zijn. Ik hoor net de staatssecretaris zeggen dat hij een lijst maakt met de meest gestelde vragen. Het is goed dat die vooral vanuit het perspectief van budgethouders wordt geschreven en dus niet in ambtelijke taal, maar in mensentaal. Eigenlijk zou die vanavond of morgen gewoon op die website moeten staan, zodat mensen echt weten wat ze moeten doen als ze nog geen goedgekeurd contract hebben of als ze niet in minuten kunnen declareren, maar in een dagdeel of met een vervoersstaat. Mensen moeten echt weten wat ze moeten doen en waar ze aan toe zijn. Die onzekerheid wegnemen is volgens mij ontzettend belangrijk. Dat is toch vrij simpel en moet ook snel kunnen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik weet het niet helemaal zeker, maar volgens mij is er tijdens dit debat contact tussen mensen van Per Saldo en Ieder(in) en van de Sociale Verzekeringsbank om te bezien om welke vragen het precies gaat en hoe het op de beste manier aan de budgethouders bekend kan worden gemaakt. Uw suggestie is dus zeer terecht. Het moet snel worden geregeld. De informatie moet ook worden ververst als er weer vragen van de budgethouders binnenkomen. Daar wordt dus nu heel hard aan gewerkt.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Er wordt nu hard aan gewerkt, maar kunnen mensen dan vanavond of morgen gewoon zien waar ze aan toe zijn?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb de resultaten van dat overleg niet. Zo snel mogelijk. Ik durf niet te zeggen welke beslissingen ze nu met elkaar aan het nemen zijn, maar zo snel mogelijk.

Dan wil ik een aantal onderwerpen bespreken voordat ik op een aantal specifieke vragen kom over monitoring, informatievoorziening aan de cliënten, de evaluatie en het kijken vanuit de budgethouder. Ik heb het al een beetje genoemd.

In de eerste plaats monitoren wij nu de komende periode heel scherp hoe alles gaat landen wat wij met elkaar hebben afgesproken en wat de resultaten daarvan zijn. Ik realiseer mij heel goed dat de kous niet af is met dit debat. Ik kan mij voorstellen dat de Kamer van mij informatie wil hebben over de voortgang. Ik stel mij zelf zo voor dat ik de Kamer, na ommekomst van die periode zo'n beetje, informeer en antwoord op de vraag: wat is ervan terechtgekomen en wat is de stand van zaken van die afspraken? Dat voeg ik bij wat de heer Van 't Wout zei: de informatie die de Sociale Verzekeringsbank zelf bekendmaakt.

In de tweede plaats gaat het om informatievoorziening aan cliënten. Daar hebben wij het al over gehad. De heer Van Dijk vroeg daar net naar. Wij gaan er samen met de organisaties van budgethouders voor zorgen dat die informatievoorziening naar de budgethouders op een goede manier loopt.

In de derde plaats vroeg een aantal Kamerleden: moeten wij dit niet evalueren? Ik ben er ook voor om dat te bekijken. Wij hebben hier wel ideeën over hoe het gegaan is en hoe het gekomen is. Er zijn wat ideeën over wat te doen. Ik wil daar wel één ding bij aantekenen. Ik wil dat ook best, maar laten wij dat zo doen dat wij dit proces niet verstoren en de mensen hun betaling kunnen krijgen. Ik wil dat echt doen, maar wij moeten nu niet weer een extra beroep doen op de Sociale Verzekeringsbank, die wij zo hard nodig hebben om deze problemen op te lossen. Ik vind het idee goed, maar laten wij even kijken naar de vorm en de timing om het proces waarbij nu echt alles op alles moet worden gezet, goed te laten verlopen en niet te verstoren.

In de vierde plaats, laten wij ervoor zorgen dat wij goed nadenken over de vraag hoe het systeem verder aangepast kan worden en hoe wij die flexibiliteit nog verder kunnen inbrengen, zodat het nog gebruiksvriendelijker wordt door de ogen van de budgethouder. Daar hebben wij het in termen van evaluatie met mevrouw Dijkstra en anderen over gehad.

Dan kom ik op een aantal specifieke vragen, voor zover die nog niet zijn behandeld. Ik moet er dus even snel doorheen. De vraag van mevrouw Keijzer over de tijdlijn, de rapid response en het aantal zorgcontracten heb ik, dacht ik, beantwoord. Datzelfde geldt voor de vraag van mevrouw Leijten hoe het is gelopen met die rapporten. Dat is hetzelfde als de tijdlijn.

Ik heb ook gereageerd op haar voorstel: kun je niet beter gaan bevoorschotten? Uiteindelijk zal de beste bevoorschotting zijn het betalen van die declaraties. Dat is erg belangrijk, want daar hebben de mensen op dit moment het meeste aan.

Zij vroeg ook: is het nou zo dat 170.000 zorgcontracten niet uitbetaald zijn? Dat is niet zo. Een deel is uitbetaald: 58.000. En een deel staat nu klaar zodat er gedeclareerd kan worden.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Als ik ergens een hekel aan heb, dan is het dat de staatssecretaris zegt dat iets niet klopt, terwijl ik de cijfers gewoon uit zijn brief haal. Hij zegt dat er ongeveer 229.000 zorgovereenkomsten zijn ontvangen. Hiervan is inderdaad 75% verwerkt. Dat heeft ertoe geleid dat niet 75% is uitbetaald, nee, dat er 59.000 zijn uitbetaald. 229.000 min 59.000 is 170.000 die dus niet uitbetaald zijn. Ze zijn wel goedgekeurd maar niet uitbetaald.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Begrijpen wij elkaar wel goed?

Mevrouw **Leijten** (SP):
De staatssecretaris goochelt met cijfers. Dat mag hij doen. Daar mag hij verwarring mee zaaien, maar als ik iets zeg op basis van zijn brief en hij zegt dat dat niet klopt, dan pik ik dat niet.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Even kijken of wij elkaar goed begrijpen. Die zorgcontracten zijn in het systeem gebracht. Dat is die 75%. Een deel daarvan is betaald. Dat zijn de maandloners, die dus elke maand gewoon betalingen krijgen. Het andere deel daarvan wordt betaald op declaratie. Dat betekent dat er wordt betaald op het moment dat mensen iets indienen. Dat proces gaat nu lopen, want je gaat nu de declaraties krijgen van de werkzaamheden die in januari zijn verricht. Zo gaat het.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Op het moment dat je een opmerking wilt maken die je eigenlijk niet mag maken in dit huis, zeg je: met alle respect. Nou, ik zeg dat nu met uitroeptekens. Het is namelijk niet waar dat maar een kwart van die 229.000 mensen die zorg verlenen via het pgb, maandloner is. Dat kan niet waar zijn. Waarom hebben mensen een pgb? Omdat ze hun directe zorgverleners willen en de regie in eigen hand willen nemen, zodat er niet te veel mensen aan hun lijf en aan hun leven komen, wat je bij reguliere zorg wel vaak ziet. Ik wil dus nu het bewijs boven tafel — de staatssecretaris wekt namelijk die suggestie — dat 75% van de mensen die volgens het pgb werken dat op declaratiebasis en niet op maandloonbasis doet. Anders stel ik voor dat we de staatssecretaris een halfuur de tijd geven om die gegevens naar ons toe te sturen; dit gegoochel klopt namelijk niet, nog los van alle berichten die we tijdens het debat krijgen. De achterban volgt dit namelijk. Per mail krijg ik binnen dat maandloners niet betaald worden, terwijl de staatssecretaris hier zegt dat ze allemaal betaald zijn. Ik wil de gegevens nu

helder hebben. 75% van de mensen die via een pgb werken, werkt alleen maar op declaratiebasis? Dat is wat hij hier zegt.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Nee, 75% van de zorgcontracten is ingevoerd in het systeem. Daar kun je verschil in maken. Een deel van de mensen heeft een vast maandloon. Dat betekent dat zij betaald gaan worden en betaald zijn, op een plukje na, en dat zij een vaste maandloonbetaling krijgen. Die loopt dus elke maand door. Bij een groot gedeelte vindt er op declaratiebasis zaken plaats. Soms gaat het ook om mensen die wel loon hebben maar dan wel op basis van gewerkte uren die flexibel gedeclareerd moeten worden. Dus aan de ene kant heb je de vaste maandloners, die zo veel mogelijk betaald zijn en bij wie nog wat veegacties plaatsvinden om dat helemaal voor elkaar te krijgen ...

Mevrouw **Leijten** (SP):
Voorzitter, ...

De **voorzitter**:
Niet door elkaar heen praten, anders kunnen mensen het niet volgen. Ik stel voor dat de staatssecretaris zijn zin afmaakt. Vervolgens krijgt mevrouw Leijten haar laatste kans om iets te zeggen en dan is het klaar.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb de Kamer ook al eerder gemeld: de maandloners die bekend waren bij de Sociale Verzekeringsbank zijn allemaal betaald; dat zijn die 59.000. Voor het geval er nog zorgcontracten binnenkomen waar een maandloner tussen zit, hebben wij afgesproken dat dat nog in een extra veegactie op 6 februari zal gaan gebeuren. Dat heb ik in de brief geschreven. De overige mensen worden betaald op declaratiebasis, zoals dat altijd al ging. Het is nieuw dat zij geen voorschot krijgen maar een budget met een declaratie. Dat is vanaf 1 februari aan de gang; daarvan zijn er nu 11.000 ingediend.

De **voorzitter**:
Tot slot, mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Nu wordt er al gezegd: zijn de meeste maandloners zo veel mogelijk betaald. Het is dus niet zo dat alle maandloners betaald zijn. Dat heeft de staatssecretaris net wel gezegd, net zoals hij heel vaak heeft gezegd dat alles goed zal komen en dat pgb-houders er zo min mogelijk zorg mee hebben. Ik vraag het volgende van de staatssecretaris. Kan hij voor maandag 12.00 uur de tijdlijn naar de Kamer sturen met daarin informatie over wanneer hij gewaarschuwd is voor problemen, welke acties daarop zijn gevolgd en wat daarvan is uitgevoerd? Mevrouw Keijzer en ik hebben daarom gevraagd. Dat is feitelijke informatie. Daarnaast vraag ik de staatssecretaris om informatie toe te zenden waaruit precies blijkt wat de verhouding bij de zorgcontracten is; om hoeveel maandloners gaat het, om hoeveel mensen op declaratiebasis? Dat stelt ons namelijk in staat om onze controlerende taak uit te voeren.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Daarvoor hebben wij een debat. Ik stuur u een brief, en op basis daarvan stelt u een aantal vragen die ik zo goed mogelijk probeer te beantwoorden. Dat doe ik. Ook voeren we een discussie over de cijfers en over de tijdlijn. Nadat we dat allemaal gedaan hebben, vraagt u mij om dat nog eens op te schrijven. Waarom voeren we dan dit debat?

Mevrouw **Leijten** (SP):
170.000 zorgcontracten zijn niet uitbetaald. Dat heb ik consequent gezegd. De staatssecretaris zegt dat dat logisch is, omdat het allemaal mensen zijn die op declaratiebasis werken. In het interruptiedebatje daarover krabbelt hij al een beetje terug. Er is gewoon onduidelijkheid over de cijfers. Om goed te kunnen volgen of die mensen binnen vijf à tien dagen betaald worden, goed afgewikkeld worden, hebben we die informatie nodig. Voor het proces vooraf vind ik het niet meer dan normaal dat de staatssecretaris de Kamer de volgende informatie verschaft als twee Kamerfracties daarom vragen: hoe is het precies verlopen, wanneer is de staatssecretaris gewaarschuwd en welke actie is daarop ondernomen?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat hebben we in het debat gedaan. U hebt daar vragen over gesteld. Ik heb die zo goed mogelijk proberen te beantwoorden. Dat is de manier waarop wij met elkaar zouden kunnen omgaan.

Door D66 is gevraagd of we terug kunnen naar het oude systeem. Theoretisch is alles mogelijk, maar dat moeten we nu niet doen, want dan lopen we nog veel meer vertraging op in de betalingen. Daarvoor moeten we namelijk over naar voorschotten waarvan we de cijfers weer moeten kennen. Dat is niet in het belang van de budgethouders. De vraag van de woordvoerder van D66 of de cliëntorganisaties voldoende invloed hebben op de verdere ontwikkeling van het systeem, meen ik ook beantwoord te hebben. Daarvoor wil ik een ruimhartige plek inruimen.

Ik kijk even naar de vragen die nog niet zijn beantwoord. Mevrouw Dijkstra vroeg mij of er ook problemen zijn met de uitbetaling van pgb-houders op grond van de Zorgverzekeringswet. Ik ken ze nog niet, maar dat wil natuurlijk niet zeggen dat ze er niet zijn. De circa 8.400 bestaande budgethouders die de werkgeversfunctie lieten uitvoeren door de Sociale Verzekeringsbank, zaten voor het overgrote deel al in het systeem van de Sociale Verzekeringsbank. Op dit moment hebben dergelijke signalen mij nog niet bereikt. Als mevrouw Dijkstra die signalen wel heeft, dan wil ik die graag ontvangen, zodat ik ze ook kan nagaan. Ik had het over de Zorgverzekeringswet-pgb's.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
De staatssecretaris zegt: als die signalen er zijn, wil ik die graag ontvangen. Ik zal ze doorsturen. Het is echter toch wel weer een ernstig punt dát dit aan de orde is. Er zijn meerdere mensen van wie ik die signalen ontvang. Ik vraag me af hoe de staatssecretaris die beoordeelt.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik neem alle signalen serieus. Ik kan niet op voorhand over een signaal zeggen dat die wel of niet klopt. Ik ga ervan uit dat mensen een aanleiding hebben om een signaal te geven, dat ze zich zorgen maken. Dat betekent dat wij daarnaar moeten kijken. Dus wanneer mevrouw Dijkstra die signalen heeft, ga ik ernaar kijken. Ik neem ze serieus.

De **voorzitter**:
Gaat u verder.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Gevraagd is of de Sociale Verzekeringsbank een ontvangstbevestiging kan sturen. Na een e-mail komt er een ontvangstbevestiging. En ja, het is een keer anderhalf uur uit de lucht geweest omdat er een update van de e-mail moest plaatsvinden. Als de zorgovereenkomst wordt vastgesteld, wordt via de traditionele post een bevestigingsbrief gestuurd.

Op de vraag of we goed zullen volgen of die betalingstermijnen van vijf à tien dagen worden gehaald, heb ik volgens mij al antwoord gegeven. Ik zal de Kamer ook zelf daarover informatie sturen, voor zover de Sociale Verzekeringsbank niet al informatie verstrekt via zijn website, zoals de heer Van 't Wout al zei.

Ik kom op de correcties. Als we nu een aantal bypasses hebben, hoe gaan we die dan achteraf weer corrigeren? Mevrouw Ellemeet heeft daarover nog een aantal opmerkingen gemaakt, die ook heel terecht zijn. We zullen dat moeten doen in nauw overleg met gemeenten, zorgkantoren én budgethouders, zodat heel goed wordt gecommuniceerd als we dan correcties toepassen of moeten toepassen. Het moet duidelijk zijn dat het correcties zijn die komen van gemeenten en zorgkantoren. Zij moeten ervoor zorgen dat het begrepen wordt. Het moet ook niet leiden tot problemen bij de budgethouders. De berichten zijn nu dat, voor zover er correcties zouden moeten plaatsvinden, die voor 1 april zullen plaatsvinden, dus dat het daarvoor eventueel kan worden herzien. Nogmaals, we zullen dat in zeer nauw overleg met gemeenten, zorgkantoren en organisaties van budgethouders doen.

De vragen van mevrouw Dik-Faber over het pgb-proefsysteem en de verdere ontwikkeling daarvan heb ik volgens mij al beantwoord. De gemaakte keuzes waren ook nodig om tot uitvoering te komen. Dat wil echter niet zeggen dat verdere ontwikkeling niet behoeft plaats te vinden. Er valt veel te verbeteren en klantvriendelijker te maken. Dat zullen we ook in nauw overleg met de budgethouders, gemeenten en zorgkantoren doen.

De heer Van der Staaij zei — ik parafraseer het maar even - het volgende: let er wel op dat ...

De **voorzitter**:
Maakt u eerst uw zin af.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
... je geen oplossingen kiest die achteraf misschien weer oneigenlijk gebruik in de hand zullen werken. Dat is heel terecht. Als er bijvoorbeeld een betaling plaatsvindt die niet kan worden gebaseerd op een zorgcontract, stel dat dat nog het geval zou zijn, dan zal de Sociale Verzekeringsbank nog wel een aantal checks uitvoeren om te bekijken of die betaling rechtmatig kan plaatsvinden. Zit meneer of mevrouw in het systeem? Was er vroeger een zorgplan? Kent het zorgkantoor of de gemeente die persoon? Als je dan zo'n betaling doet, dan ben je er in elk geval zeker van dat die betaling aan de goede persoon en rechtmatig plaatsvindt. Ik zeg niet dat daarin geen hiccups zouden kunnen voorkomen, maar we zeggen natuurlijk niet: we betalen en we zien achteraf wel. We voeren er op voorhand een aantal checks op uit. Het is een zeer terecht punt dat de heer Van der Staaij aan de orde stelde.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Ik kom nog even terug op de reactie van de staatssecretaris op mijn vragen. Ik vond het, eerlijk gezegd, een beetje te snel gaan. Mijn pleidooi ging over het vermenselijken van het systeem. Dat stond centraal. Ik heb het voorbeeld genoemd van een vader van een jongvolwassen gehandicapte zoon. Hij had ingevuld dat hij "waarnemer" is. Dat was fout. Daar had moeten staan: vertegenwoordiger. Pas weken later kreeg hij het zorgcontract terug met het verzoek om het aan te passen. Voor mij is dat slechts een voorbeeld. Er zijn meer voorbeelden. Het zijn voorbeelden van het feit dat het systeem centraal staat en niet de mens. Wat gaat de staatssecretaris doen om meer mens in het systeem te brengen?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
In de eerste plaats ga ik heel goed luisteren naar hoe budgethouders hun zorg geregeld hebben en welke wensen zij hebben ten aanzien van het systeem. Op het gevaar af dat ik te veel op dit voorbeeld inga, zal ik er toch nog iets over zeggen. Als we stellen dat het budget uitbetaald moet worden aan de budgethouder, dus degene die de zorg regelt of de bewindvoerder die dit voor hem of haar doet, en iemand schrijft op dat hij waarnemer is, leidt dat tot een aarzeling: aan wie betalen we nu het geld? Het moet natuurlijk niet zo zijn dat één verkeerd woordje ertoe leidt dat men wekenlang niets hoort. Daarover zijn we het met elkaar eens. Hier zie je weer het dilemma: welke controles zijn er nodig om tot een goede verantwoording te komen en waar zit de vrijheid voor budgethouders om ervoor te zorgen dat zij de zorg kunnen regelen op de manier zoals zij willen? Ten eerste moeten we dus goed luisteren naar de budgethouders om te horen welke systeemverbeteringen doorgevoerd kunnen worden. Ten tweede moet één woordje in de administratie niet leiden tot een verkeerde conclusie. Dat ben ik zeer met mevrouw Dik-Faber eens. Het primaire punt is dat we goed luisteren naar de budgethouders om te horen hoe zij het nu geregeld hebben en welke wensen zij hebben.

De **voorzitter**:
Mevrouw Dik-Faber, tot slot.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
We gaan goed luisteren, maar er is al heel veel leed aangericht. Mensen hebben veel onzekerheid en onduidelijkheid gehad. Ze zaten in spanning. Dat was allemaal niet nodig

geweest als we er direct voor hadden gezorgd dat niet het systeem centraal stond, maar de zorgvraag. Welke tijd verschaft de staatssecretaris zich samen met de andere partners, om dit probleem op te lossen? Er is al heel veel leed geschied en ik wil voorkomen dat dit nog lang door suddert. Dit moet gewoon opgelost worden.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat is dus een discussie die we heel fundamenteel moeten voeren. Ik zal proberen om het op een andere manier te duiden. Het gemiddelde pgb in de Wmo bedraagt ongeveer €15.000 en in de Wlz ongeveer €45.000. Op een gegeven moment moet degene die het budget toekent besluiten dat hij €15.000 of €45.000 toekent. Wat wil je weten om er zeker van te zijn dat dit een beetje goed gaat? Aan de ene kant moet je heel veel vertrouwen en flexibiliteit aan de budgethouder geven, want hij vraagt het pgb om die reden aan. De vraag is dan al snel hoe hoog het budget moet worden vastgesteld, hoe hoog het tarief is en waarvoor het tarief is. Op dat soort vragen kom je uit. Ik denk dat we daar nog heel grote slagen in kunnen maken. Dat gaan we de komende periode echt doen. Mijn prioriteit ligt nu bij het goed laten verlopen van de betalingen, zodat het systeem in een stabiele fase terechtkomt. Tegelijkertijd moeten we nadenken over de vraag hoe het systeem verder vermenselijkt kan worden. Wat mij betreft gebeurt dat geen dag later dan nodig is, maar het vereist zorgvuldigheid en met name goed overleg met alle betrokkenen, die verschillende wensen zullen hebben.

De **voorzitter**:
Gaat u verder.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
De vragen van de heer Van Dijk over de uitbetalingen heb ik beantwoord, dacht ik.

De **voorzitter**:
De heer Van Dijk knikt.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Datzelfde geldt voor de vragen die hij en mevrouw Dik-Faber hebben gesteld over de bereikbaarheid en de communicatie van de SVB. De afgelopen periode heeft de Sociale Verzekeringsbank maximaal aan capaciteit opgeschaald. Er zitten 120 extra mensen permanent aan de telefoon. Afgelopen week kwamen er 40.000 telefoontjes binnen. Soms zijn er momenten waarop het systeem wat meer aankan. Ik heb hierover overigens met de cliëntenorganisaties gesproken en gevraagd wat zij de beste manier vinden om de vragen af te handelen. Zij gaven aan dat je ervoor moet zorgen dat veel gestelde vragen op voorhand worden afgevangen. Voor de vragen die overblijven, moet je zorgen dat men niet te veel wordt doorgeschakeld door iemand die het telefoontje opvangt maar verder niets kan zeggen. Zorg ervoor dat het telefoontje binnenkomt bij degene die er iets over kan zeggen, of vertel wanneer er wél gebeld moet worden. Als telefoontjes worden opgevangen door mensen die de vragen niet kunnen beantwoorden, leidt dat tot meer frustratie dan dat je het op een andere manier regelt. Die suggestie zullen we ter harte nemen. De Sociale Verzekeringsbank is ermee aan de slag.

De vragen rondom de wooninitiatieven en de zorgaanbieders heb ik, dacht ik, ook al beantwoord. Als er maatwerk nodig is, geldt dat niet alleen voor individuen maar ook eventueel voor wooninitiatieven. Dat betekent dat er contact zal zijn met de SVB en dat er relaties zullen zijn met het zorgkantoor en de gemeente als er problemen zijn. Dan wordt er naar een oplossing gezocht, die dus ook toegankelijk is voor zorgaanbieders.

De heer Van 't Wout heeft gevraagd hoe we op korte termijn de ICT en de bereikbaarheid gaan verbeteren. Over de bereikbaarheid heb ik het gehad. Ik denk dat de basiscapaciteit nu redelijk op orde is. Dat betekent niet dat de Sociale Verzekeringsbank niet zou moeten en kunnen opschalen als dat nodig is. Dat is ook al een paar keer gebeurd rondom de bereikbaarheid. Hetzelfde geldt overigens voor de servercapaciteit, om het maar even in technisch jargon te zeggen. Op het moment dat er grote aantallen declaraties worden gedaan, kan ook die capaciteit zo nodig worden uitgebreid.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Ik had nog een vraag gesteld over het rapid response team, het oplosteam. Heeft dat team ook de bevoegdheid om uiteindelijk door te zetten en op de betaalknop te drukken? Ik krijg signalen dat dit laatste nog wat lastig ligt. Als je op een gegeven moment een probleem ziet, moet dat urgent en snel worden opgelost. Dan moet dat team ook de doorzettingsmacht hebben om dat gelijk te doen. Is dat volgens de staatssecretaris ook zo?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Het korte antwoord is: ja. Het lange antwoord is: dat moet zo zijn en ik zal nog eens expliciet nagaan of dat zo is. Want het antwoord is: ja, dat moet. Zoals het nu geregeld is, hebben de mensen die daar zitten de bevoegdheid om heel snel de betalingsafspraak te kunnen maken.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Dat is mooi, want als er een urgent probleem is, moet dat natuurlijk urgent worden geanalyseerd en opgelost, en moet er ook uitbetaald worden. Ik ben dus blij met het antwoord van de staatssecretaris op deze vraag.

De **voorzitter**:
Gaat u verder.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Er waren nog een paar opmerkingen van de heer Krol. Hij vroeg wat ik ervan vind dat de Nationale ombudsman een onderzoek gaat doen. Dat vind ik een prima zaak. Het is geen enkel probleem dat de Nationale ombudsman onderzoek wil doen om te bekijken hoe dingen zijn gelopen. Dat stel ik ook zeer op prijs. We zullen dat afwachten en er lessen uit trekken op het moment dat die aan de orde zijn.

Voorzitter, dit was mijn bijdrage in eerste termijn.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Niet helemaal. Een van de zaken die volgens de staatssecretaris een oplossingen moeten gaan bieden, is dat rapid response team. Ik heb gevraagd wie daarvoor nu precies in aanmerking komt. Waar kunnen mensen zich melden? Zijn dat die 170.000 die nog steeds niet betaald hebben? Hoe ziet het eruit?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik probeer het nog iets simpeler te zeggen. Er zijn straks, heel simpel gezegd, drie categorieën mensen die een betaling kunnen krijgen. De eerste categorie bestaat uit de vastemaandloners. Zoals ik al zei, zijn zij voor het overgrote deel betaald en komt er nog een veegactie om te bekijken of er nog mensen tussen zitten. Dat staat ook in mijn brief. De tweede groep zijn de mensen die gaan declareren op basis van het goedgekeurde zorgcontract dat in de systemen zit. Dat zijn de 113.000, dus de 170.000 minus de 58.000. Zij gaan declareren en worden in het systeem betaald. Als het contract in het systeem zit, gebeurt dat tussen nu en vijf werkdagen. Als het wat langer duurt omdat men dingen moet zoeken, gebeurt het binnen nu en tien dagen. De afspraak is dat de declaratie die wordt ingediend, binnen vijf à tien dagen wordt betaald. Stel dat het allemaal niet lukt, dat het niet in het systeem te brengen is en dat mensen om die reden op hun geld moeten wachten, dan leidt dat tot problemen, van wat voor aard dan ook. Er zijn er al een paar genoemd. Dan is er het rapid response team, dat dus maatwerk kan leveren en bij wijze van spreken voor individuen op de betaalknop kan drukken om ervoor te zorgen dat mensen niet in de problemen komen. Als het goed is, kunnen dus verreweg de meeste mensen worden afgevangen in het betaalsysteem zelf. Als er dan nog zaken spelen, of andere problemen, is er ook een team dat heel individueel maatwerk kan leveren. Maar het is echt maatwerk, dus ik kan niet van tevoren zeggen welke problemen dat zijn; dat zal moeten blijken. Dan gaat het niet om die 170.000, want als het goed is, moet hun declaratie gewoon betaald worden binnen die vijf à tien dagen.

De **voorzitter**:
Mevrouw Keijzer, tot slot. Wat een zucht!

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ja, voorzitter. Ik word hier een beetje moedeloos van. Maandloners mogen zich dus niet melden, want de staatssecretaris gaat ervan uit dat die betaald worden. Mensen die betaald moeten worden op declaratiebasis, mogen zich ook niet melden in de eerste tien dagen na de declaratie. Wie mag zich dan wel melden? En waar kunnen ze zich melden? Ik wil namelijk heel graag een antwoord kunnen geven aan al die mensen die vandaag naar dit debat zitten kijken of die ons de komende dagen mailtjes sturen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb net gezegd dat er drie categorieën zijn. De mensen met een vast maandloon moeten gewoon regulier betaald worden. Voor de maandloner met een vast maandloon dat nog niet betaald is, is er nog een veegactie. Daarmee wordt het deze week nog afgehandeld. Dat zei ik net al. Het kan echter zijn dat iemand zegt: ik zit helemaal niet in het systeem; ik heb gebeld, maar ik krijg geen maandloon. Die mensen kunnen naar de maatwerkvoorziening. De meeste mensen die declareren, krijgen hun declaratie binnen vijf dagen betaald. Dat is de afspraak. Als er meer uitgezocht moet worden, krijgen ze de declaratie binnen tien dagen betaald. Dan nog kunnen er mensen zijn voor wie het niet werkt, bij wie het niet gelukt is of die in de systemen terecht zijn gekomen. Voor die mensen is het maatwerk. Er is niet gezegd wie daar wel of geen beroep op mag doen. Alle mensen die niet via de reguliere systemen betaald worden, mogen daar een beroep op doen. Alle inspanningen zijn erop gericht om de maandloners te betalen en om de declaraties binnen vijf à tien werkdagen te betalen. Iedereen zal het erover eens zijn dat wij ons daarvoor gezamenlijk moeten inspannen. Als dat allemaal niet lukt en er problemen komen, is er ook nog een maatwerkvoorziening. Dit is eigenlijk vergelijkbaar met de manier waarop wij het destijds met de Wlz-indiceerbaren hebben gedaan.

De **voorzitter**:
Mevrouw Keijzer, echt tot slot, want u hebt ook nog een tweede termijn.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ja, voorzitter, ik ga dit maar knippen en plakken in een stuk op mijn site. Dan kunnen mensen zien of zij daaronder vallen. Nu kom ik op de hamvraag. Waar kunnen ze zich melden? Nu is het een soort amorf, zwevend iets. Ik wil een telefoonnummer of een e-mailadres.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat is gewoon bij de Sociale Verzekeringsbank.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ja, maar daar komen ze er niet doorheen, voorzitter.

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Ik had de staatssecretaris in mijn eerste termijn gevraagd hoe het traject van al die ambtshalve goedgekeurde declaraties en overeenkomsten er op de lange termijn gaat uitzien. Het is best een heftig besluit. Begrijp me wel, het is heftig en er zitten risico's aan. De heer Van der Staaij heeft die zojuist geschetst. Wij willen natuurlijk ook niet dat het allemaal bij wijze van spreken te vroeg gaat plaatsvinden en dat opnieuw discussies over en weer ontstaan als de Sociale Verzekeringsbank op basis van weer verkeerde informatie zegt: die declaratie klopt niet. Hoe ziet dit er in de tijd uit? Hoe borgen wij dat wij dan niet opnieuw dezelfde discussie als vandaag moeten voeren?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Zou het een idee zijn dat ik in de rapportage over de stand van zaken even aangeef op welke wijze wij dat met elkaar gaan doen?

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Dat lijkt mij een uitstekend idee.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Mensen kunnen zich melden bij de SVB. Ik moet helaas vaststellen — en dat is een understatement — dat dit niet altijd lukt. Mailtjes komen terug, telefoontjes worden niet adequaat afgehandeld en brieven raken zoek. In mijn eerste termijn vroeg ik aan de staatssecretaris wat hij daaraan gaat doen. Ik ben er blij mee dat nu een item "veelgestelde vragen" op de website komt, maar wij hebben het over maatwerk en intermenselijk contact. Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat dit verbeterd wordt?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb al aangegeven dat de capaciteit om contacten te hebben, is opgeschaald. Laten wij ook even vaststellen dat er vertraging in de antwoorden is als er heel veel mensen bellen. Dat zal mevrouw Dik-Faber kunnen begrijpen. Tegelijkertijd worden ook heel veel telefoontjes afgewikkeld. Als je zo'n probleem hebt, moet je niet doorgeschakeld worden naar iemand die zegt: ik zal je nog eens terugbellen. Als zo'n probleem aan de orde is, moet je automatisch doorgeschakeld worden naar het team dat maatwerk kan leveren. Die afspraken zijn intern bij de Sociale Verzekeringsbank gemaakt. Laten wij vaststellen dat dit moet gaan werken en er echt voor zorgen dat het ook op die manier werkt. Als we nu met elkaar een oplossing gaan zoeken en tegen de mensen zeggen dat zij de Sociale Verzekeringsbank niet meer mogen bellen, dan kunnen we niks meer.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Ik vind het heel erg belangrijk dat mensen terechtkunnen bij de Sociale Verzekeringsbank. Daar moet het probleem worden opgelost, maar wij hebben wel tegen elkaar gezegd dat de staatssecretaris de regieverantwoordelijkheid voor het hele systeem heeft. Ik vind het heel belangrijk dat wij daar met elkaar bovenop zitten om ervoor te zorgen dat het gaat werken. Over pak 'm beet een week wil ik horen dat de vragen inmiddels adequaat worden afgehandeld. Mensen moeten niet dagen of weken hoeven te wachten of zelfs helemaal niks horen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik had al beloofd dat ik wil nadenken over de vraag welke monitor wij aan de Kamer kunnen sturen, opdat wij met elkaar in de gaten kunnen houden hoe het zit met het afhandeling van declaraties, met de telefonische bereikbaarheid, met de performance van de Sociale Verzekeringsbank. Het lijkt mij heel goed om de Kamer daar regelmatig over te informeren, zodat zij kan meekijken of het proces goed verloopt.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
In aanvulling op mevrouw Dik-Faber en mevrouw Keijzer zeg ik dat ik gedurende het debat een aantal meldingen heb ontvangen van mensen die, als ze er eindelijk doorheen zijn, contact hebben met de Sociale Verzekeringsbank en te horen krijgen dat hun declaratie niet wordt uitbetaald omdat hun zorgovereenkomst nog niet is verwerkt. Volgens mij was het een van de oplossingen dat dat zou gebeuren, maar blijkbaar is dit bij de Sociale Verzekeringsbank niet bekend. Wanneer wordt hierover met de Sociale Verzekeringsbank gecommuniceerd? Stel dat mensen in problemen komen en gebruik willen maken van het rapidresponseteam. Dan moeten de medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank wel weten dat zij daarnaar kunnen doorverwijzen. Anders komen de mensen daar niet terecht.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb een brief gestuurd met de afspraken die wij gemaakt hebben. Wij spreken er nu over. Dat betekent dat de Sociale Verzekeringsbank deze afspraken nu aan het vertalen is in interne werkinstructies en in aanpassingen van de site. Er wordt overlegd met Ieder(in) en Per Saldo om te bekijken hoe de communicatie moet worden vormgegeven. Dat betekent dat de mensen bij de Sociale Verzekeringsbank bekend gemaakt zal worden hoe zij hierin moeten handelen. Er zal heus nog weleens een keer wat misgaan. Dat moet je vervolgens gelijk oplossen. De afspraken die wij met elkaar gemaakt hebben, inclusief die betaalafspraken, worden as we speak binnen de Sociale Verzekeringsbank vertaald in instructies voor de mensen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Het is nu woensdag. De staatssecretaris heeft maandag gezegd dat iedereen kan declareren, ongeacht of de zorgovereenkomst is goedgekeurd of niet. Blijkbaar zijn er vandaag mensen bij de Sociale Verzekeringsbank werkzaam die niet van deze regel op de hoogte zijn. Hoelang, hoeveel werkinstructies moeten wij daar nog op wachten? Het gaat hier wel om mensen die gewoon niet uitbetaald krijgen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Wij gaan die uitbetaling regelen voor iedereen die declareert. Daar hebben wij die afspraken voor gemaakt. Als iemand zegt dat dat niet kan, is dat niet goed. Daarop zullen wij dan acteren. De afspraken moeten in de hele organisatie vertaald worden. Ik ga ervan uit dat dat op heel korte termijn gebeurt. Nogmaals, terwijl wij hierover spreken, vindt die communicatie binnen de Sociale Verzekeringsbank al plaats.

De **voorzitter**:
Een korte vraag, mevrouw Dijkstra.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Inderdaad een korte vraag, die mogelijk een motie in tweede termijn scheelt. De staatssecretaris heeft gezegd dat de situatie zal worden gemonitord en dat de Kamer daarvan op de hoogte zal worden gehouden. Kan dat maandelijks en bijvoorbeeld tot september 2015?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb niet nagedacht over hoe lang dat moet en of dat met de frequentie van een maand kan. Wat mij betreft kan het. Wij moeten het doen zolang het nodig is.

De **voorzitter**:
Daarmee zijn wij gekomen aan het eind van de eerste termijn van de zijde van het kabinet. Ik zie dat er behoefte is aan een korte schorsing voordat wij overgaan tot de tweede termijn van de Kamer.

De vergadering wordt van 18.05 uur tot 18.08 uur geschorst.

De **voorzitter**:
Wij zijn toegekomen aan de tweede termijn van het debat over het persoonsgebonden budget. Mevrouw Keijzer staat al klaar.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Voorzitter. Allereerst: dank voor de verontschuldigende woorden die de staatssecretaris vandaag heeft gesproken. Ik stel die woorden zelf in ieder geval zeer op prijs, en ik hoop alle budgethouders ook.

Op alle vragen die aan de staatssecretaris zijn gesteld over de voorbereiding en invoering van het ICT-systeem bij de Sociale Verzekeringsbank, kwamen toch weer sussende en zalvende woorden: er is goed over nagedacht, er is van tevoren naar gekeken et cetera. Toch wil het CDA de informatie hebben op basis waarvan het ICT-systeem is gebouwd en uiteindelijk is ingevoerd: het normenkader, de functionaliteitseisen, het ambitieniveau; het maakt me niet uit hoe de staatssecretaris het noemt. Al zijn mooie woorden kunnen niet verhullen dat het gewoon mis is daar ter plaatse.

Ik dien de volgende motie in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat er veel problemen zijn ontstaan rondom de invoering van het trekkingsrecht door de Sociale Verzekeringsbank vanaf 1 januari 2015;

constaterende dat er tijd voor nodig is om het systeem op orde te brengen zodat alle contracten goed zijn ingevoerd en zorgverleners kunnen worden uitbetaald;

roept de regering op, te bewerkstelligen dat budgethouders zelf hun zorgverleners kunnen uitbetalen en deze periode te gebruiken om de "trekkingsrechtadministratie" op orde te krijgen en daarna weer gefaseerd in te voeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Keijzer, Leijten, Krol en Gerbrands. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 116 (25657).

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Wij zullen de uitbetalingen door de SVB zeer nadrukkelijk volgen. De staatssecretaris zegt hier vandaag immers: het komt allemaal goed. Daar zijn tien dagen voor en wij zitten erbovenop.

De **voorzitter**:
Ik geef nu het woord aan mevrouw Leijten van de SP-fractie. De spreektijd in tweede termijn is één minuut en twintig seconden.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Voorzitter. Ik heb de motie van mevrouw Keijzer medeondertekend. Daarin hebben wij het over een oplossing, een oplossing waarvoor wij nu moeten staan. Maar wij moeten ook kunnen beoordelen of degene aan wie wij de oplossing vragen überhaupt serieus heeft genomen hoe de invoering is gelopen. Op 27 maart zien wij een rood sein, want er is te weinig regie. In mei komt de Algemene Rekenkamer met het verzoek om meer regie. In juli en augustus trekken de grote steden aan de bel en zeggen: meer regie. In oktober komt er een rapport dat zegt: meer regie van VWS is nodig. En in november weer de Algemene Rekenkamer. Ik vraag de staatssecretaris nogmaals: wanneer hebt u regie genomen na de waarschuwingen? Wat is er besproken in de stuurgroep Trekkingsrecht op het ministerie? Staatssecretaris, geef ons de verslagen, laat ons zien wat u hebt gedaan. Dat moet toch niet zo moeilijk zijn? Wij moeten kunnen beoordelen of er bewust risico is gelopen of dat de staatssecretaris inderdaad alles op alles heeft gezet om dit debacle af te wenden.

Dan nog dit. Het ging over "veegacties", "plukjes na" in de betaling, hiccups in het systeem, maar ik vraag de staatssecretaris om zich, ondanks het gegoochel met cijfers, te realiseren dat hier mensen achter zitten die hun huur moeten betalen en hun boodschappen moeten doen. Dat vergt niet alleen cijfers en monitors en noem het allemaal maar op, maar dat vergt gewoon de oplossing. Ik spreek de staatssecretaris over tien dagen. Dan zullen wij zien of het opgelost is.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording. Ik denk wel dat wij nog met heel veel vragen achterblijven. Ook de staatssecretaris zegt immers: alle inspanningen zijn erop gericht, maar wij moeten het afwachten, wij moeten het monitoren. Daarover hebben wij met elkaar gesproken.

Op één vraag heb ik geen antwoord gekregen, namelijk de vraag welke instrumenten pgb-houders hebben die buiten hun schuld hun declaraties niet op tijd uitbetaald hebben gekregen. Die pgb-houders zitten met zorgverleners die niet meer bij hen zijn omdat zij niet uitbetaald krijgen. Daarop krijg ik graag nog een antwoord.

Ook D66 wil dat er rust komt in de komende tijd als het gaat om de uitbetaling. Daarom heb ik samen met mevrouw Ellemeet een motie voorbereid, die zij zo dadelijk zal indienen.

Ik heb zelf nog een paar moties.

De **voorzitter**:
Als u die nog wilt indienen, moet u nu beginnen.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik doe het heel snel, voorzitter.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat er zich thans grote problemen voordoen met de uitbetaling van pgb's door de Sociale Verzekeringsbank en met de bereikbaarheid van de SVB;

overwegende dat er nog weinig zicht bestaat op de oorzaak van deze problemen;

verzoekt de regering, te komen met een onafhankelijke probleemanalyse, waarmee de juiste oplossingen aangedragen kunnen worden,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Pia Dijkstra en Ellemeet. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 117 (25657).

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik heb nog één motie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de systemen van de SVB alleen verantwoording en declaraties in uren kunnen verwerken, maar bijvoorbeeld niet in uren of reiskilometers;

constaterende dat bij de invoering te weinig is geluisterd naar pgb-houders en hun belangenbehartigers;

overwegende dat de vragen en behoeften van mensen leidend dienen te zijn, niet systemen;

verzoekt de regering, samen met belangenbehartigers van pgb-houders in overleg te treden met de SVB met als doel om maatwerk in de systemen van de SVB mogelijk te maken, zodat bijvoorbeeld ook dagdelen, reiskilometers of onkosten kunnen worden gedeclareerd,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Pia Dijkstra. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 118 (25657).

☐

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Voorzitter. Ik wil de staatssecretaris danken voor zijn beantwoording en voor de excuses die hij heeft gemaakt. Die zijn erg belangrijk voor de mensen om wie het gaat. Daarmee zijn we er echter nog niet. We moeten acute oplossingen bieden voor de problemen die er zijn, maar we moeten absoluut ook toe naar structurele oplossingen. We kunnen daar niet te lang mee wachten, dus ik maan de staatssecretaris daarin aan.

Ik heb een motie waarmee mijn college Pia Dijkstra en ik rust hopen te bieden aan de pgb-houders en de zorgverleners.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat zich thans grote problemen voordoen met de uitbetaling van pgb's door de Sociale Verzekeringsbank en met de bereikbaarheid van de SVB;

overwegende dat pgb-houders en hun zorgverleners nu het meest gediend zijn met de duidelijkheid over de uitbetaling van hun pgb;

verzoekt de regering, de komende drie maanden ingediende declaraties uit te keren zonder deze te toetsen aan de zorgovereenkomst,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Ellemeet en Pia Dijkstra. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 119 (25657).

☐

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Voorzitter. Wat vandaag terecht centraal staat, is het vermenselijken van het systeem. Ik zie achter het systeem waarover we vandaag nog hebben gesproken mensen die zorg nodig hebben, die declaraties willen betalen, mensen die zorg verlenen en die van dat inkomen afhankelijk zijn, mensen die vaak een gezin hebben en met dat inkomen hun boodschappen moeten doen. Daarom is het vermenselijken van het systeem zo belangrijk.

Het valt mij op — we hebben er ook uitvoerig over gesproken — dat het systeem nu zo weinig mensen in zich heeft. Een pgb moet maatwerk bieden maar je kunt alleen in uren declareren. Het maatwerk van het pgb past eigenlijk helemaal niet. Zorgovereenkomsten worden om futiliteiten teruggestuurd en belanden op het verkeerde bureau. Er moet echt veel meer maatwerk komen. Om die reden heb ik één motie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat het pgb een maatwerkinstrument is dat mensen gelegenheid geeft om eigen regie te houden over hun leven en noodzakelijke zorg;

constaterende dat door systeemfouten duizenden budgethouders het pgb waar ze recht op hebben nog niet hebben ontvangen;

constaterende dat het ICT-systeem van de SVB niet voldoende is toegesneden op de wijze waarop het pgb in de praktijk werkt;

van mening dat de voorgestelde noodmaatregelen niet voldoende zijn om de problemen structureel op te lossen;

verzoekt de regering, voor 13 februari met voorstellen te komen om de problemen structureel op te lossen en het systeem pgb-proof te maken,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Dik-Faber. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 120 (25657).

Helaas kan de heer Van der Staaij niet deelnemen aan de tweede termijn van dit debat, omdat hij een andere verplichting heeft. Daarom geef ik nu het woord aan mevrouw Gerbrands, die spreekt namens de PVV-fractie.

☐

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Voorzitter. Allereerst complimenten aan de staatssecretaris voor de ruimhartige excuses die hij heeft aangeboden aan de mensen die zich toch wel geschoffeerd en gekwetst voelden. Dat mag ook gezegd worden. Het was ook een hoopvol begin van de tweede termijn. Helaas volgde daarop een aantal teleurstellingen. Dat is ook de reden dat ik de motie van mevrouw Keijzer mede heb ondertekend.

Tot slot heb ik nog één vraag aan de staatssecretaris. Het zou heel fijn zijn als hij ons een termijn kon geven waarop hij vindt dat het opgelost moet zijn, zodat wij hem daarop ook af kunnen rekenen.

☐

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):
Voorzitter. Ook ik bedank de staatssecretaris voor zijn antwoorden op de vragen die vanuit de Kamer gesteld zijn. Het is voor de mensen die nu thuis meekijken en al die pgb-houders nu met name belangrijk dat zij zekerheid krijgen, zekerheid van uitbetaling en zekerheid over waar zij aan toe zijn. De staatssecretaris heeft een aantal concrete toezeggingen gedaan. Wij zullen, mede via de monitor die de staatssecretaris heeft toegezegd, volgen of dit ook op tijd gebeurt.

Ik heb twee moties; de eerste gaat over de communicatie.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de afgelopen dagen maatregelen zijn genomen om de uitbetalingsproblematiek bij de SVB op te lossen;

constaterende dat de inhoud en gevolgen van deze afspraken voor budgethouders niet overzichtelijk te vinden zijn op de website van de SVB;

verzoekt de regering om zo snel mogelijk eenduidige en begrijpelijke communicatie richting budgethouders te organiseren zodat budgethouders over de juiste informatie beschikken ten aanzien van de genomen maatregelen, hun rechten en de mogelijkheden om in spoedeisende situaties snel een passende oplossing te vinden,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Otwin van Dijk en Van 't Wout. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 121 (25657).

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat alle inspanningen zich nu moeten richten op het oplossen van problemen rondom uitbetaling van pgb's en een solide systeem in de toekomst;

van mening dat moet worden toegewerkt naar een goed werkend systeem voor solide pgb's, waarin mensen meer grip hebben op eigen zorg en waarin continuïteit van zorg, ondersteuning en uitbetaling van zorgverleners gewaarborgd zijn;

verzoekt de regering om zo snel mogelijk een uitvoeringstoets te doen die moet uitwijzen op welke wijze de uitvoering van een solide pgb structureel kan worden gewaarborgd, inclusief een adequate klachtafhandeling en heldere communicatie naar budgethouders, en de Kamer daar zo snel mogelijk over te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Otwin van Dijk en Van 't Wout. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 122 (25657).

De heer **Van 't Wout** (VVD):
Voorzitter. Ik bedank de staatssecretaris voor de uitgebreide beantwoording in eerste termijn. Ik ben blij met een aantal toezeggingen, zoals de toezegging dat ook voor zorgaanbieders maatwerkoplossingen openstaan. Ik verzoek hem om ervoor te zorgen dat dit ook bekend is. Wij hebben het nu hier met elkaar gewisseld, maar het zou goed zijn als het bijvoorbeeld ook op de website van de SVB werd aangekondigd.

Ik mag mede namens de heer Van Dijk een motie indienen.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat de komende maanden gewerkt zal worden aan het correct verwerken van alle zorgovereenkomsten, inclusief de overeenkomsten die nu ambtshalve zijn geaccordeerd, en de controle van de uitgevoerde betalingen;

overwegende dat ook dit een aanzienlijke operatie is met mogelijk (financiële) consequenties voor budgethouders;

verzoekt de regering, te bewerkstelligen dat Per Saldo hier nauw bij betrokken wordt voor een zo soepel mogelijke verdere afhandeling van dit traject, en de Kamer zo spoedig mogelijk te informeren over de uitvoering van deze motie,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door de leden Van 't Wout en Otwin van Dijk. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 123 (25657).

De heer **Krol** (50PLUS):
Voorzitter. Ook mijn dank voor de ruimhartige excuses van de staatssecretaris. Hij heeft vele antwoorden gegeven, waarvoor eveneens dank, maar 50PLUS is er nog steeds niet gerust op dat alles vanaf nu goed gaat verlopen. Er zijn te veel problemen. Welke lessen zijn hieruit te leren?

Een van de meest nijpende kwesties vind ik de financiële positie van niet-uitbetaalde zorgverleners. Daarom dien ik als aanvulling op de motie van GroenLinks en D66 de volgende motie in.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat veel zorgverleners in financiële problemen zijn geraakt of dreigen te raken als gevolg van de problemen omtrent de uitbetaling van het pgb;

overwegende dat dit geheel buiten hun schuld is;

verzoekt de regering, te inventariseren hoe coulance betracht kan worden in de financiële verplichtingen van de getroffen zorgverleners en de Kamer daarover binnen twee weken te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:
Deze motie is voorgesteld door het lid Krol. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 124 (25657).

Hiermee zijn wij aan het eind gekomen van de tweede termijn van de Kamer.

De vergadering wordt van 18.26 uur tot 18.34 uur geschorst.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Voorzitter. Mij zijn nog een paar vragen gesteld. Mevrouw Keijzer vraagt hoe het nu precies zit met die functie-eisen. Er is een aantal moties ingediend die te maken hebben met uitvoeringstoetsen en het pgb-proof maken van het systeem. Daarbij komen we toch weer met elkaar in discussie over de vraag: waaraan het systeem moet voldoen, gelet op de mensvriendelijkheid en de technische haalbaarheid ervan? Ik heb het idee dat dat in die discussie heel goed terug kan komen. De bedoeling daarvan is niet terugkijken, maar bezien welke functie-eisen je moet hanteren om in de toekomst tot goede oplossingen te komen. Ik zou het op die manier willen benaderen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik kan daar niet tevreden mee zijn. De CDA-fractie staat hier vandaag om oplossingen voor de budgethouders te vinden, maar ook om terug te kijken. Ik wil heel graag de functie-eisen krijgen die de staatssecretaris nu noemt — ik heb gezegd: functionaliteiten, normenkader, het maakt mij niet uit — op basis waarvan het nu draaiend ICT-systeem is beoordeeld.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb de rapporten daarover naar de Kamer gestuurd. Er is door Deloitte gekeken naar wat er allemaal al dan niet in staat. Ik heb bovendien de gatewayrapportage gestuurd, net als de EDP-audit. Ik heb een zo compleet mogelijk beeld geschetst van de functie-eisen en het normenkader dat daarbij geldt. Dat is wat ik kan leveren.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Dit is vrij fundamenteel. Dit is niet wat de staatssecretaris kan leveren, maar wat hij wil leveren. Vandaag, op de radio, werd aan een vertegenwoordiger van de Sociale Verzekeringsbank gevraagd: was het systeem klaar in december? Daar kwam geen antwoord op. Hij herhaalde drie keer: wij waren goed voorbereid. Hier zit dus iets en ik wil het gewoon hebben. Als ik het niet krijg, dan moet het maar weer door een journalist gewobt worden, maar eigenlijk is dat een beschamende vertoning, want hier staat een

volksvertegenwoordiger die aan de regering om informatie vraagt.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Mevrouw Keijzer heeft een vraag gesteld over al die EDP-audits. Die heeft zij allemaal gekregen. Op basis van het antwoord "wij zijn goed voorbereid" op de vraag "was u er klaar voor?" zegt mevrouw Keijzer nu: zie je wel, er is wat. Zij heeft toch al die rapporten kunnen zien? We kunnen met elkaar blijven discussiëren over de vraag of de functionele eisen anders hadden gemoeten en of ze nog meer in de richting van de budgethouders moeten gaan, maar dat gaan we nog met elkaar bespreken en ik zie geen aanleiding om nog weer eens op een andere manier te bekijken wat het normenkader is. Die normenkaders zijn er namelijk niet. Die ontwikkel je met elkaar om tot een systeem te komen. Ik denk dat we daarover voldoende gediscussieerd hebben.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Niet alleen is gevraagd naar een normenkader, maar er is ook twee keer gevraagd door de SP-fractie naar de verslagen van de stuurgroep trekkingsrecht. Ik vind dat we die gewoon moeten krijgen. Het is een beetje gek om te zeggen dat dat informatie is die we al hebben, want we hebben die niet. We hebben die ook niet gekregen in het debat, terwijl die wel degelijk van belang is. Er is een moment geweest waarop is besloten dat er niets meer zou worden toegevoegd aan het systeem — niets meer van gemeenten of budgethouders — omdat het even moest gaan zoals het was. Dat zijn toch allemaal feiten die de staatssecretaris naar de Kamer kan sturen?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
De Kamer moet met mij spreken over de beslissingen die ik neem. Daarover leg ik tegenover de Kamer verantwoording af. Ik vertel dan wat ik ervan vind, waarna de Kamer kan zeggen wat zij daarvan vindt. We moeten toch niet in de situatie komen waarin verslagen die zijn uitgebracht zonder dat mensen weten dat ze later naar wie dan ook worden gestuurd, naar de Kamer gaan? Dat zou toch ook een merkwaardige situatie zijn? Ik heb hier verantwoording af te leggen over de tijdlijn. Ik heb verantwoording afgelegd over de wijze waarop ik dat doe. Ik heb gezegd welk overleg ik pleeg. Ik probeer daarover op mijn manier verantwoording af te leggen aan de Kamer.

De **voorzitter**:
Tot slot, mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Er is meerdere keren gezegd — vijf keer publiekelijk en twee keer rechtstreeks tegen de staatssecretaris — dat er meer regie gevoerd moet worden door het ministerie van VWS om dit systeem van trekkingsrecht voor het persoonsgebonden budget goed in te voeren. Mijn vraag is geweest: welke waarschuwingen hoorde de staatssecretaris? Van wie kwamen die? Hoe heeft hij daarop geacteerd? Dat kan hij toch gewoon even naar ons toesturen? Ik kan mij namelijk voorstellen, dat dat gewoon beschikbaar is. Als de staatssecretaris zegt dat hij altijd goed de regie heeft gevoerd, dan kan hij het helemaal gewoon toesturen. Dat kunnen we dan goed controleren.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik heb aangegeven welke signalen er allemaal waren, zoals de brief van de VNG die heeft geleid tot nadere afspraken over de gegevensuitwisseling. De Algemene Rekenkamer heeft een opmerking gemaakt over regie door een projectgroep om alle partijen bij elkaar te brengen. Ook heeft de Algemene Rekenkamer opgemerkt dat de kosten goed moeten worden verantwoord in de begroting. Vervolgens is er de rapportage waarover wij het hebben gehad. Volgens mij heb ik maximaal aangegeven hoe wij hebben gereageerd op de aanbevelingen. Daar kunnen we het niet over eens zijn, maar zo hebben wij wel met elkaar geopereerd.

Mevrouw Dijkstra heeft een vraag gesteld over de pgb-houders. Ik heb geprobeerd om instrumenten — ik ga het nu een beetje verkeerd zeggen — voor hen te realiseren. Ook al zijn zorgovereenkomsten niet goedgekeurd, zij kunnen toch declareren. Wij hebben ervoor gezorgd dat we met voorrang de vaste maandloners hebben kunnen uitbetalen. Dat zijn weliswaar geen instrumenten, maar we hebben met de pgb-houders voor ogen wel geprobeerd dat te doen, zodat zij die declaraties nu kunnen indienen.

Mevrouw Gerbrands vroeg naar de termijnen waarop de zaken worden opgelost. Het antwoord is een beetje gedifferentieerd. Wij hebben afspraken gemaakt: als er nu declaraties worden ingediend, gaat de Sociale Verzekeringsbank ervan uit dat die binnen vijf en soms binnen tien dagen kunnen worden betaald. Als een declaratie binnenkomt, gaat die termijn lopen. Dat kunnen wij met elkaar volgen in de monitor.

Hoe werk je aan die structurele oplossingen en hoe houd je rekening met de wensen van pgb-houders? Dat is wat mij betreft een continu proces. Ik hoop dat wij voor de zomer alweer een aantal verbeteringen in het systeem hebben kunnen aanbrengen. In de monitor zullen wij dat heel snel kunnen volgen: hoe staat het met de productie, hoe zit het met de afhandeling van declaraties, is de werkvoorraad weggewerkt? U hebt de termijnen daarvan gezien.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Ik vind "ik hoop voor de zomer" een beetje magertjes. Ik zou graag horen dat het voor de zomer structureel opgelost is.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Bij de ontwikkeling van het systeem zullen er altijd verbeteringen zijn. In dit debat is naar voren gekomen dat een aantal dingen nogal leeft. Er is een aantal opmerkingen gemaakt over vervoer en declareren. Dat zal leiden tot een aantal aanpassingen in het systeem. Dat moeten we niet morgen doen; laten we nu alle aandacht even aan het betalen geven. Het zal wel tot aanpassingen leiden die al voor de zomer gerealiseerd kunnen zijn. Verdere verbeteringen die meer aanpassingen vergen, zullen weer later plaatsvinden. Dit is een continu proces, waarvan ik de eerste verbeteringen al voor de zomer in het systeem wil hebben, maar nu even niet. Alles is nu gericht op betalen, verbete-

ringen aanbrengen en dat permanent doen door de ogen van de cliënt.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Ik vind het toch een beetje vervelend. Mevrouw Keijzer en mevrouw Leijten vragen om informatie op basis waarvan beslissingen zijn genomen. Daarover wordt gezegd: we zijn daarover in debat gegaan, dat moet afdoende zijn en meer krijgt u niet. Vervolgens vraag ik en vragen anderen met mij waarop we de staatssecretaris kunnen afrekenen, want dat doen wij hier als Kamer: het kabinet afrekenen op wat het toezegt. Dan krijg je als antwoord: ik hoop voor de zomer en het is een doorlopend proces. Dat kan dus ook 2018 zijn. Ik wil graag een toezegging van de staatssecretaris dat alles bij de Sociale Verzekeringsbank aangaande de pgb's voor de zomer is opgelost. Het is prima als er nog een piepkleine uitzondering in de zomer gerealiseerd moet worden, maar het overgrote deel moet voor de zomer structureel geregeld zijn. Volgens mij moet die toezegging kunnen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat vind ik ook, maar ik vind dat een aantal dingen eerder gerealiseerd moet zijn. Daarom zei ik dat het antwoord gedifferentieerd is. Over het tijdig uitbetalen van declaraties hebben wij afgesproken dat dat binnen vijf à tien dagen moet kunnen. Ik heb ook gezegd dat de werkvoorraad heel snel moet kunnen worden weggewerkt, bij wijze van spreken in februari. De structurele verbeteringen in het systeem zullen voor de zomer hun beslag krijgen. Als u vraagt of ik hoop dat ik voor de zomer door die problemen heen ben, is het antwoord "ja".

De **voorzitter**:
Goed. Ik denk dat u nu toegekomen bent aan de moties.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik wil de motie op stuk nr. 116 ontraden. Als we nu weer overstappen naar een systeem waarin zorgverleners zelf kunnen uitbetalen, maken we de administratie nog ingewikkelder, nog afgezien van het feit dat de Sociale Verzekeringsbank dan de gironummers van alle budgethouders moet hebben en niet van de hulpverleners. Dat maakt het proces ingewikkelder en het leidt niet tot snellere betalingen. Om die reden wil ik de motie ontraden.

De **voorzitter**:
Mevrouw Keijzer, ik geef u zo het woord. Het gaat erom dat u echt een vraag stelt met betrekking tot de ingediende motie.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Dat ga ik doen, voorzitter. Wil de staatssecretaris dan toezeggen dat uiterlijk 11 februari 's avonds om twaalf uur de ingediende declaraties en maandlonen zijn uitbetaald? Hij zei net tussen de vijf en tien dagen. Dat is dan uiterlijk 11 februari klokslag twaalf uur.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Even voor de goede orde: vanaf 1 februari worden die declaraties als het ware permanent ingediend. In februari komen er declaraties en in maart komen er declaraties. Die declaraties worden per maand ingediend. De afspraak is nu — dat heb ik in de brief geschreven — dat als een declaratie wordt ingediend, die binnen vijf à tien dagen afgehandeld en betaald is. Dat gebeurt. Het tweede is dat er een werkvoorraad is en dat die — dat hebben we ook afgesproken — binnen die tiendagentermijn is opgelost. Dat zijn de afspraken die we met elkaar gemaakt hebben. Elke keer als er een declaratie komt, moet die gewoon binnen vijf à tien dagen betaald zijn. Elke keer. Niet alleen maar in februari, maar ook in maart, in april, in mei, enzovoorts, enzovoorts. Er moet gewoon snel betaald worden.

De **voorzitter**:
Nee, dames. U hebt geen motie ingediend. We hebben net afgesproken dat de indiener een vraag mag stellen over de ingediende motie.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Ja, maar mijn naam staat er ook onder.

Mevrouw **Leijten** (SP):
De mijne ook.

De **voorzitter**:
Ja, maar er kan een hele fractie onder staan. Dan zijn het inderdaad tien of vijftien mensen. Dit is echt de afspraak die we met elkaar hebben gemaakt. Ik wil het één keer toelaten, maar daarna gaan we ons echt aan de regels houden. Anders gaan we het debat herhalen. Aan u het woord, mevrouw Gerbrands.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Ik heb een heel simpele vraag. De staatssecretaris zegt dat de werkvoorraad binnen nu en tien dagen is opgelost. Dan wil ik ook actuele cijfers over wat er nu aan achterstallige voorraad ligt. Die moeten dan vandaag of morgen naar de Kamer.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Eens. Die cijfers hebt u gekregen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV):
Nee, nee.

De **voorzitter**:
Eerst de staatssecretaris, mevrouw Gerbrands.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
In dat staatje is te zien dat het enerzijds gaat om de 12.000 die nog van de gemeenten zouden komen — die zijn inmiddels verwerkt — en anderzijds om de 20.000 waar nog een contact over is. Die 45.000 zijn de werkvoorraad, die

dus in een periode van tien dagen zal zijn weggewerkt. Dat is wat in de brief staat.

De **voorzitter**:
Mevrouw Leijten, aan u het woord.

Mevrouw **Leijten** (SP):
Het gegoochel met cijfers maakt het echt heel ingewikkeld. De staatssecretaris heeft maandagavond laat gezegd dat binnen vijf tot tien dagen alles is opgelost. Iedereen die nog niet betaald was, zou dan betaald zijn en zeker van die 170.000 zorgcontracten die inmiddels binnen zijn en zijn goedgekeurd. Misschien is het een idee, zeg ik even tegen de mede-indieners, dat we deze motie aanhouden en dat we op 12 februari een overzicht krijgen van de staatssecretaris. Dan kunnen we namelijk op 12 februari beslissen of we deze motie toch in stemming brengen. Wellicht is er dan een nieuw debat nodig. Als we dat later krijgen, duurt het weer een week omdat we met de carnaval reces hebben. Ik hoor graag van de staatssecretaris of hij donderdagochtend om tien uur een overzicht kan geven. Het wordt dagelijks bijgehouden en het komt ook op de site, heeft de SVB al gezegd. Het moet dus geen moeite zijn om dat even in een briefje naar ons te sturen. Mijn voorstel is dan dat we deze motie aanhouden tot de stemming op 12 februari.

De **voorzitter**:
Mevrouw Keijzer is de eerste ondertekenaar van deze motie, dus het is aan haar om het voorstel te doen om de motie aan te houden of niet.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik vind het een topvoorstel, voorzitter. Ik hoop dat de staatssecretaris daar ja op kan zeggen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Nee, ik denk daar wat anders over. We hebben dat al besproken in het debat. We hebben aan de ene kant allemaal zorgcontracten, die voor een deel betrekking hebben op vaste maandloners. Die betalingen vinden plaats. Vervolgens moet er betaald worden op declaratiebasis. Dat proces vindt voortdurend plaats. De afspraak is dat als er een declaratie wordt ingediend, zorgcontract of niet, die binnen vijf à tien dagen wordt betaald. Als er op 27 februari een declaratie wordt ingediend door een budgethouder, wordt die dus binnen vijf dagen betaald. Als die op 3 maart wordt ingediend, wordt die uiterlijk op 8 maart betaald. We hebben het ook over de werkvoorraad gehad. We hebben afgesproken dat die binnen tien dagen is weggewerkt.

De **voorzitter**:
Niet vanuit de bankjes van alles roepen, want dat verstaat niemand.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dan kom ik op motie op stuk nr. 117. Ik zou de indieners willen vragen om te bekijken of we een soort van combinatie zouden kunnen maken met de motie op stuk nr. 122.

De **voorzitter**:
Ik kijk even. Het gaat om de motie op stuk nr. 117 in combinatie met de motie op stuk nr. 122.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik probeer even een interpretatie te geven. Motie op stuk nr. 117 vraagt: kunnen wij tot een onafhankelijke probleemanalyse komen waarin de juiste oplossingen aangedragen kunnen worden? De motie op stuk nr. 122 vraagt: willen wij met een uitvoeringstoets komen die moet uitwijzen op welke wijze de uitvoering van een solide pgb structureel kan worden gewaarborgd? Die vraagt twee dingen. Enerzijds is dat: maak die probleemanalyse, zodat materiaal wordt aangeleverd voor de toekomst. Anderzijds vraagt de motie op stuk nr. 122: welke voorstellen krijgen wij voor een solide pgb, de klachtenafhandeling en een heldere communicatie in de toekomst? Als ik ze in samenhang bezie, dan komen er voorstellen waarin wij ons terugkijkend afvragen wat wij van de problemen leren en wij vooruitkijkend ervoor zorgen dat er een solide pgb is die structureel kan worden gewaarborgd met klachtenafhandeling en communicatie. Als ik ze zo mag interpreteren, dan wil ik het oordeel over de moties op stuk nrs. 117 en 122 aan de Kamer laten.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66):
Ik wilde net aangeven dat het ofwel aparte moties blijven ofwel dat wij ze in elkaar schuiven, maar het is prima. Wij kijken er nog even naar. Voorlopig staan ze even zoals ze staan.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
In de motie-Pia Dijkstra op stuk nr. 118 worden wij gevraagd om samen met belangenbehartigers van pgb-houders in overleg te treden met als doel om maatwerk in de systemen mogelijk te maken. Die beschouw ik, gelet op het debat dat ik gevoerd heb, als ondersteuning van beleid. Ik laat het oordeel daarover aan de Kamer.

In de motie-Ellemeet/Pia Dijkstra op stuk nr. 119 worden wij verzocht de komende drie maanden ingediende declaraties uit te keren zonder deze te toetsen aan de zorgovereenkomst. Ik geef weer even een interpretatie. Ik neem aan dat het verzoek is om de komende drie maanden declaraties die adequaat zijn ingediend gewoon uit te keren indien er geen sprake is van een zorgovereenkomst. Ik neem aan dat mevrouw Ellemeet niet zegt "ga ze nou maar betalen", terwijl er wel een zorgovereenkomst is. Als die er is, kun je gewoon op basis daarvan betalen, maar als die er niet is, moet er ook gewoon betaald worden. Als ik de motie zo, in gewijzigde vorm, mag interpreteren, dan wil ik het oordeel erover aan de Kamer laten.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks):
Ja, dat is goed.

De **voorzitter**:
Dus u laat het oordeel aan de Kamer?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
In gewijzigde vorm laat ik het oordeel aan de Kamer.

In haar motie op stuk nr. 120 vraagt mevrouw Dik-Faber om met voorstellen te komen om de problemen structureel op te lossen en het systeem pgb-proof te maken. Daar zijn wij het over eens, maar ze zegt erbij dat ik voor 13 februari met voorstellen moet komen. Gelet op alle inspanningen die erop gericht zijn om ervoor te zorgen dat die betalingen plaatsvinden, zou ik willen zeggen: haal die datum van 13 februari weg. Ik ben het zeer eens met het doel, namelijk: kom met voorstellen om de problemen op te lossen en het systeem structureel pgb-proof te maken. Ik wijs op de door mij geduide moties op stuk nrs. 117 en 122. Als mevrouw Dik-Faber die datum zou weghalen om wat ruimte te geven, dan hebben wij een set moties waar wij goed mee uit de voeten kunnen.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Kan de staatssecretaris een indicatie geven van wat wel een realistische termijn is?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ik wil de eerste verbeteringen al voor de zomer gerealiseerd hebben, dus dan moet ik eerder met voorstellen komen. Dat kan ik doen op basis van de moties op stuk nrs. 117 en 122. Het is even de vraag wanneer wij ... Ik kijk even naar de gewetens.

De **voorzitter**:
Iedereen zit te kijken. Goed, u hebt tot dinsdag de tijd om erover na te denken, mevrouw Dik-Faber.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie):
Ik ga nog even overleggen om te bekijken of en hoe de motie aangepast moet worden.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dat gaat vast lukken.

In de motie-Otwin van Dijk/Van 't Wout op stuk nr. 121 worden wij gevraagd om zo snel mogelijk eenduidige communicatie richting budgethouders te organiseren over hun rechten en mogelijkheden. Het ging al over Q&A's en frequently asked questions. Gelet op het debat acht ik dat een ondersteuning van beleid en laat ik het oordeel over de motie aan de Kamer.

Over de motie op stuk nr. 122 heb ik het al gehad.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Ik heb een vraag over de motie-Otwin van Dijk/Van 't Wout op stuk nr. 121. Daarin staat dat de regering verzocht wordt zo snel mogelijk eenduidige en begrijpelijke communicatie te organiseren. En er staat: de rechten en de mogelijkheden om in spoedeisende situaties snel een passende oplossing te vinden. Die is oordeel Kamer, dus die gaat de staatssecretaris uitvoeren. Komt op de site van de Sociale Verzekeringsbank dan ook het telefoonnummer van het rapid response team te staan?

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Ja, voor zover je niet automatisch doorgeschakeld wordt als je dat probleem aan de orde stelt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):
Dat is meer een nee, want dan krijg je dus gewoon het SVB-telefoonnummer.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Dan kom ik op de motie op stuk nr. 122.

De **voorzitter**:
Nee, de motie op stuk nr. 123.

Staatssecretaris **Van Rijn**:
Sorry, de motie op stuk nr. 122 heb ik al geduid. In de motie op stuk nr. 123 worden wij gevraagd om te bewerkstelligen dat Per Saldo nauw betrokken wordt bij een zo soepel mogelijke verdere afhandeling van het traject. Over deze motie wil ik het oordeel aan de Kamer laten, omdat ik daar in het debat al in positieve zin op heb gereageerd.

Tot slot de motie op stuk nr. 124. Allereerst heb ik er in het debat op gewezen dat we aan de ene kant al een declaratiecoulance hebben; ook als het zorgcontract er niet is, kan er toch gedeclareerd worden. Dat wordt nog eens ondersteund door de motie van mevrouw Ellemeet en mevrouw Dijkstra. Ten tweede is er een maatwerkoplossing waarin mensen terechtkomen op het moment dat dit speelt. Om die reden acht ik de motie overbodig en ontraad ik haar.

De beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**:
Daarmee zij wij gekomen aan het eind van dit debat. Over de ingediende moties zullen we volgende week dinsdag stemmen. Ik dank de staatssecretaris, zijn ambtelijke ondersteuning en vooral de mensen die dit debat hebben gevolgd. Excuses voor het feit dat het geluid af en toe wegviel.

De vergadering wordt van 18.56 uur tot 19.30 uur geschorst.

Voorzitter: Bosma